

h e g

Haute école de gestion
Genève

Handicaps et bibliothèques : connaissances et représentations

Travail de Master réalisé en vue de l'obtention du Master HES

par :

Fabienne SAMOULLIER EGGER

Directeur du travail de Master :

Stéphanie POUCHOT, Professeure HES

Genève, août 2014

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Filière Information documentaire

Déclaration

Ce travail de Master est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de Master of Science en information documentaire.

L'étudiant a envoyé ce document par email à l'adresse remise par son directeur de travail de Master pour analyse par le logiciel de détection de plagiat URKUND, selon la procédure détaillée à l'URL suivante : http://www.orkund.fr/student_gorsahar.asp

L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Master, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du directeur du travail de Master, du juré ou de la HEG.

« J'atteste avoir réalisé seule le présent travail, sans avoir utilisé de sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Lausanne, le 29 août 2014

Fabienne Samoullier Egger



Remerciements

Je tiens à remercier toutes les personnes qui ont aidé à la réalisation de ce travail :

Tout d'abord, Madame Stéphanie Pouchot pour ses conseils avisés et son enthousiasme.

Monsieur Frédéric Sardet, pour m'avoir accueillie au sein de son institution.

Madame Françoise Schenk, Madame Isabelle Cardis Isely et Madame Andrea Olivera pour leur précieuse collaboration.

Toutes les personnes qui ont pris part aux Focus groups, sans lesquelles ce travail n'aurait pu être possible.

Et enfin, ma famille, pour sa patience et son soutien.

Résumé

En tant qu'institutions démocratiques, les bibliothèques se doivent d'accueillir tous les publics. Cette étude vise donc à évaluer la prise en compte et la place des personnes en situation de handicap au sein des bibliothèques d'après les représentations des professionnels de l'information.

Suite à la consécration d'une nouvelle compréhension du handicap vers la fin du 20^e siècle en faveur d'une pluralité des regards, les discours officiels favorisent l'intégration des personnes en situation de handicap. En effet, il appartient désormais à la société de s'adapter à la différence et d'inclure ainsi les personnes porteuses de handicap. Une première partie théorique esquisse cette évolution sociétale ainsi que les nouveaux enjeux qui en sont issus au sein des établissements culturels tels que les bibliothèques publiques. Ces dernières devant également favoriser leur mise en accessibilité, il leur faut conformément à leurs missions, adapter leur offre à tous les publics tout en prenant en compte leurs spécificités. Une telle tension entre l'universel et le singulier, met en lumière la complexité face à la prise en compte de la diversité des publics en situation de handicap et à leurs attentes.

Dans le cadre cette étude, nous avons voulu donner la parole aux professionnels des bibliothèques afin d'analyser leurs perceptions face au handicap à l'aide du concept pluridisciplinaire de représentations sociales et ce faisant, mettre en lumière leurs besoins. Pour ce faire, nous avons privilégié une approche qualitative développée dans une deuxième partie pratique, sur la base de trois Focus groups composés d'une quinzaine de professionnels de l'information des bibliothèques de la Ville de Lausanne (bibliothèque Chauderon, bibliothèque Jeunesse, site de Montriond).

Cette analyse a confirmé la complexité liée à l'accueil des publics en situation de handicap et a révélé l'existence de représentations diverses selon le type de handicap : plutôt positives pour les handicaps dits « moteurs » et « sensoriels », et fortement négatives en ce qui concerne le handicap mental et psychique, par ailleurs peu circonscrit. Ces dernières représentations mettent clairement à mal l'idéal de la bibliothèque universelle et inclusive. Notre objectif vise donc à susciter une réflexion autour du handicap en faveur d'actions de sensibilisation et de formation, en vue d'une meilleure connaissance des besoins et attentes des publics en situation de handicap.

Mots-clefs : bibliothèque et accessibilité, bibliothèques municipales et handicap, inclusion sociale et bibliothèque, représentation sociale

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements.....	ii
Résumé.....	iii
Liste des tableaux.....	viii
Liste des figures.....	viii
1. Introduction.....	1
2. Un changement de paradigme.....	3
2.1 De la dimension médicale à la dimension sociale.....	3
2.2 Un nouvel éclairage.....	4
2.3 Panorama des différents handicaps.....	5
2.3.1 Tentative de formulation de données chiffrées.....	5
2.3.2 Typologie des différents handicaps.....	7
2.3.2.1 Le handicap moteur.....	7
2.3.2.2 Le handicap visuel	8
2.3.2.3 Le handicap auditif.....	8
2.3.2.4 Les handicaps mentaux et psychiques.....	9
2.4 Les obstacles à l'identification du handicap	11
2.4.1 Prépondérance du discours médical	11
2.4.2 La place du jugement	12
3. La place du handicap	13
3.1 Des efforts de législation à l'international : la CDPH.....	13
3.2 Le droit à l'égalité en Suisse.....	15
3.2.1 La Constitution fédérale	15
3.2.2 La LHand	15
3.2.3 Législations et responsabilités cantonales	17
3.3 Quelle prise en compte au sein des bibliothèques ?	18
3.3.1 Rôles et missions des bibliothèques : les codes de déontologie.....	18
3.3.2 Les « publics empêchés » en bibliothèque.....	20
3.4 Déclinaisons de l'accessibilité	21
3.4.1 Une offre dédiée.....	21
3.4.2 En Suisse : une offre mixte	22
3.4.3 Perspectives.....	23
4. Etude des représentations des professionnels de l'information des Bibliothèques de la Ville de Lausanne	25
4.1 Motivations.....	25
4.2 Les Bibliothèques de la Ville de Lausanne : une structure en mutation .	26

4.2.1 Le choix de l'institution	26
4.2.2 Les Bibliothèques de la Ville de Lausanne : une nouvelle culture	26
4.2.3 Un nouveau modèle de management	27
4.2.4 Vers la formalisation de documents fondamentaux	27
4.2.5 Réflexion autour de la politique d'accueil	28
4.2.6 La Maison du Livre et du Patrimoine (MLP) : un nouvel horizon	29
4.3 Objectifs	30
4.4 Méthodologie	31
4.4.1 Démarche et instruments	31
4.4.2 Quelques concepts-clés.....	32
4.4.3 Entretiens individuels	32
4.4.4 Focus groups.....	33
4.4.4.1 Définition du public cible et mode d'administration	33
4.4.5 Elaboration du questionnaire	34
4.4.6 Focus groups : déroulement	35
4.4.7 Difficultés, risques et limitations.....	36
5. Analyse des Focus groups.....	38
5.1 Connaissance du handicap.....	38
5.1.1 La désignation : « comment parler du handicap ? ».....	38
5.1.2 La question de la définition : « de quoi parle-t-on ? ».....	39
5.1.3 Les différents types de handicaps et leurs représentations	40
5.1.3.1 « Sur-représentation » du handicap physique.....	40
5.1.3.2 Un environnement inadapté	40
5.1.3.3 Un comportement inadapté	42
5.1.4 Appréhender la différence.....	43
5.2 Reconnaissance des handicaps.....	45
5.2.1 La place accordée aux personnes en situation de handicap	45
5.2.2 Les fonctions des bibliothécaires.....	46
5.2.3 Les limites	47
5.3 Les besoins de bibliothécaires.....	48
5.3.1 La remise en question de la légitimité d'une sensibilisation / formation	48
5.3.2 Un constat.....	49
5.3.3 Les différents moyens de sensibilisation / formation	49
5.4 Pistes conclusives.....	50
6. Conclusion	52
Bibliographie	53
Annexe 1 : situation géographique	62
Annexe 2 : fiche signalétique : les Bibliothèques de la Ville de Lausanne (BVL).....	63
Annexe 3 : questionnaire Focus groups (canevas)	66
Annexe 4 : Focus group : bibliothèque Chauderon	67

Annexe 5 : Focus group : bibliothèque Jeunesse	68
Annexe 6 : Focus group : bibliothèque Montriond.....	69
Annexe 7 : la constitution d'un réseau / partenariat : les bibliothèques de la Ville de Lausanne (BVL) et la Bibliothèque Sonore Romande (BSR).....	70
Annexe 8 : environnement spécialisé	72

Liste des tableaux

Tableau 1: Focus groups.....	35
------------------------------	----

Liste des figures

Figure 1: Processus méthodologique 1	31
Figure 2: Processus méthodologique 2	34

1. Introduction

« [...] c'est notre regard qui enferme souvent les autres dans leurs plus étroites appartenances, et c'est notre regard aussi qui peut les libérer ».

(Amin Maalouf 1998, p. 29)

Cette citation a le mérite de mettre en lumière le poids et la portée du regard posé sur la différence. Notre réflexion sur le handicap s'inscrit pleinement dans cette problématique du regard. Tel est le fil conducteur de notre étude concernant la relation et l'articulation entre bibliothèques et handicaps.

Parallèlement à l'augmentation de l'espérance de vie et au cortège de situations de handicaps, notre société actuelle nous invite à un changement de perceptions. En effet, l'évocation même du handicap ainsi que les efforts pour définir et clarifier avec précision ce concept, induisent tout à la fois une évolution et une nouvelle prise en compte. Dans les années 60, la dimension sociale vient s'ajouter, compléter et parfois contredire la seule sphère médicale qui prévalait jusqu'alors. A partir d'une unique focalisation de la problématique sur l'individu, émerge une pluralité d'approches, qui intègre désormais la composante environnementale, engendrant elle-même des obstacles.

Il n'en reste pas moins que définir le handicap apparaît toujours comme une véritable gageure tant il renvoie à des réalités diverses selon la nature, l'origine, le degré ou encore la déficience du sujet en elle-même. Rappelons à cet égard que le handicap peut être physique (sensoriel ou moteur) ou mental (psychique, intellectuel), qu'il peut affecter les personnes à la naissance ou suite à un accident, ou tout simplement être lié au vieillissement. Ainsi, parallèlement à des efforts réels en faveur d'une meilleure connaissance, parler précisément et concrètement du handicap et des personnes concernées apparaît toujours délicat à l'heure actuelle.

Pour autant, le contexte juridique et législatif incite à octroyer une nouvelle place aux personnes porteuses de handicap et encourage leur inclusion au sein de la société. Ainsi, la notion d'accessibilité devient un véritable enjeu en même temps qu'un vrai défi pour tous. En tant qu'institutions à vocation publique, les bibliothèques doivent donc participer à ce large débat et inclure tous les publics y compris les personnes en situation de handicap. De même, les codes de déontologie et chartes tout en fixant les valeurs essentielles des professionnels de l'information, orientent l'action en faveur de

l'égalité d'accès. Face à la complexité inhérente au fait de concilier « postulat d'égalité et reconnaissance de la singularité » (Gardou 2005, p.18), notre propos vise à interroger les connaissances et représentations des professionnels de l'information à l'égard du handicap et de cette problématique. Dans cette étude, nous voulons mettre en lumière le système de relations à la fois effectives et symboliques, engagées dans l'accueil des publics en situation de handicap.

Pour ce faire, nous souhaitons nous focaliser sur les mots, le langage et les discours associés à l'évocation du handicap à partir d'une méthodologie qualitative appelée selon l'expression anglo-saxonne, Focus group, choisie afin d'extirper la parole et les « non-dits », et de dégager les besoins exprimés et ressentis par les professionnels de l'information. Nous avons choisi d'élaborer notre étude à partir des Bibliothèques de la Ville de Lausanne, engagées depuis peu dans une réflexion autour de l'accueil.

Ainsi, dans un premier temps, un bref survol sémantique du vocable « handicap » nous permettra de comprendre les différents discours et les visions afférentes. Dans cette première partie, nous voulons mettre en évidence l'importance du langage en tant que reflet du changement de regard et d'approche, à travers l'examen de quelques définitions.

Une fois le vocabulaire précisé, nous soulignerons la reconnaissance nouvelle des personnes en situation de handicap à la lueur d'un contexte législatif aussi bien international que national, favorable à leur participation et à leur inclusion. De même, nous tâcherons de déterminer la place qui leur est accordée au sein des bibliothèques, en tant que public spécifique.

Ces éléments théoriques nous permettront de contextualiser notre étude. Suite à une présentation de notre terrain et de la méthodologie utilisée, nous nous pencherons sur l'analyse des connaissances et représentations de la communauté professionnelle, issue de trois Focus groups (bibliothèques Chauderon, Jeunesse et Montriond).

2. Un changement de paradigme

Issu de la langue anglaise et de la contraction de trois mots : « Hand in cap » (main dans le bonnet ou la casquette), le parcours sémantique de la notion de handicap est pour le moins original. Tout d'abord utilisé pour évoquer des pratiques d'échanges d'objets personnels¹, puis appliqué à des courses hippiques et aux compétitions sportives au 18^e siècle², l'usage de ce terme apparaît véritablement au lendemain de la Première Guerre Mondiale, parallèlement au vocabulaire de la « réintégration » et de la « réadaptation »³. Néanmoins, l'ancrage du vocable « handicap » se situe seulement dans les années 70.

A la question « Qu'est-ce que le handicap ? », l'Organisation Mondiale de la santé (OMS) rappelle, dans son rapport mondial sur le handicap qu'il s'agit d'une « notion complexe, évolutive, multidimensionnelle et controversée »⁴. Circonscrire le handicap constitue donc un vrai défi. De nombreuses définitions tentent à cet égard de cerner la notion extrêmement floue de handicap, preuve de l'intensité des débats autour de cette dernière.

Dans un premier temps, nous présenterons quelques définitions qui consacrent le changement de paradigme de la notion de « handicap » ainsi que les diverses conceptualisations qui permettent une nouvelle compréhension du phénomène. Puis, nous essaierons à travers des données statistiques et une tentative de classification des handicaps, d'en donner une définition davantage opérationnelle, nuancée par certaines limites que nous tâcherons d'exposer.

2.1 De la dimension médicale à la dimension sociale

A travers l'examen de quelques définitions, de portées supra-nationales et nationales, nous pouvons relever qu'un changement de paradigme s'est opéré en cinq décennies et qu'un consensus semble aujourd'hui s'instaurer autour de l'acception du terme « handicap ». En effet, à une définition exclusivement médicale et scientifique qui ne considère l'individu que sous l'angle de ses déficiences, vient s'ajouter dans les années 60, une dimension sociale. Grâce à cette approche bidimensionnelle, l'appréhension du processus dans son ensemble est intégrée, le handicap n'étant plus uniquement

¹ Assante 2007, p. 84.

² Pour les origines et le parcours sémantique du terme handicap, voir Hamonet 2010, p.17.

³ Stiker 1982, cité dans Rochat 2008, p.4.

⁴ OMS et Banque Mondiale 2011, p. 4.

considéré comme le seul attribut de la personne. Selon cette dimension environnementaliste, la société génère elle-même des barrières physiques ou structurelles et en cela, favorise la constitution de facteurs handicapants. On assiste de ce fait à une véritable évolution de la définition du handicap dès lors envisagé sous l'angle de l'interaction entre des problèmes de santé et des facteurs contextuels. Dans ce nouveau paradigme social et multifactoriel, « le handicap n'est pas un problème de la personne, mais de l'environnement social dans lequel elle évolue [...]» (Gazareth 2009, p.6.). Ainsi, en 1980, l'OMS met en évidence cette conception en énonçant :

« Constitue un handicap toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant ».
(OMS 1980, [en ligne])

De la même manière, en Suisse, la loi fédérale portant sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (LHand 2002), s'inspire de ces textes et définit à l'art. 2, al.1, comme handicapée :

« Toute personne dont la déficience corporelle, mentale ou psychique présumée durable l'empêche d'accomplir les actes de la vie quotidienne, d'entretenir des contacts sociaux, de se mouvoir, de suivre une formation, de se perfectionner ou d'exercer une activité professionnelle, ou la gêne dans l'accomplissement de ses activités »
(Suisse 2002, LHand art.2 al. 1)

Cette définition s'éloigne donc du modèle médical prôné par l'Assurance-invalidité (LAI) ; l'invalidité étant définie comme :

« une diminution de la capacité de gain, présumée permanente ou de longue durée, qui résulte d'une atteinte à la santé physique, psychique ou mentale provenant d'une infirmité congénitale, d'une maladie ou d'un accident »
(LPGA art. 8, al.1).

Cette nouvelle donne favorise par conséquent un déplacement de regard, de l'individu réduit à son handicap à l'environnement générateur de handicaps.

2.2 Un nouvel éclairage

De la même manière, les efforts engagés autour des classifications des handicaps, relevés par l'OMS depuis 1948, en établissant les conséquences fonctionnelles et sociales des états de santé, relèvent de ce même esprit⁵. En effet, la Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé de 2001 (CIF⁶) qui s'est

⁵ Fougeyrollas 2001, p.103.

⁶ OMS 2001, [en ligne]. CIF (également qualifiée de CIDIH-2 – cet acronyme correspondant à la version finale de décembre 2000, avant adoption) : Classification internationale du

substituée à la Classification internationale des déficiences, des incapacités et des handicaps (CIDIH⁷) définit l'état de fonctionnement et de handicap d'une personne « comme le résultat de l'interaction dynamique entre son problème de santé (maladies, troubles, lésions, traumatismes...) et les facteurs contextuels » prenant en considération tout autant les facteurs personnels que ceux environnementaux⁸. De même, la Classification québécoise - Processus de production du handicap (PPH)⁹ - complète ce socle tout en permettant une nouvelle appréhension du phénomène « handicap » avec notamment, la mise en avant de la notion de participation sociale. De manière générale, se réclamant de perspectives globales, ces nouvelles conceptualisations du handicap ont le mérite de préciser les discours tout en créant « des langages interdisciplinaires »¹⁰. Même si l'adhésion à la CIF n'est pas unanime, cet effort de catégorisation de l'OMS, fruit de révisions successives¹¹, montre bien par-delà les nombreux débats passionnés et soubresauts, la nécessité de s'accorder sur une terminologie et une normalisation du langage.

Parallèlement à cette nouvelle base de lecture, on peut observer une évolution dans la désignation des personnes en situation de handicap. Dans les années 80, le terme de « personnes handicapées » se substitue peu à peu aux dénominations précédentes. Les termes les plus stigmatisants et négatifs signifiés par le préfixe en « in » - comme infirme, invalide etc. - tendent donc à disparaître. Enfin, à la faveur du nouvel éclairage porté sur le handicap et sa composante environnementaliste, aujourd'hui l'expression consacrée est « personnes en situation de handicap ».

Toutefois, de cette nouvelle approche plus large du handicap, qui prend notamment en compte la diversité de chaque expérience, émergent des difficultés à le circonscrire précisément et à établir des données chiffrées précises.

2.3 Panorama des différents handicaps

2.3.1 Tentative de formulation de données chiffrées

Obtenir des données précises et représentatives concernant le handicap s'avère

fonctionnement, du handicap et de la santé.

⁷ OMS, 1980, [en ligne]. CIDIH : Classification internationale des déficiences, des incapacités et des handicaps.

⁸ Gardou 2013, p.27.

⁹ Fougeyrollas et al., 1998. Ce modèle théorique et conceptuel, connu sous le nom Processus de Production du Handicap (PPH) a permis d'influencer l'évolution conceptuelle internationale tout en mettant en avant la relation entre l'homme et son environnement.

¹⁰ Fougeyrollas 2001, p.117.

¹¹ Amorcé dès 1993 et coordonné par l'OMS.

particulièrement difficile. L'Organisation mondiale de la santé et la Banque mondiale estiment que 15 % de la population mondiale, soit plus d'un milliard de personnes, vivent avec un handicap¹². Toujours selon l'OMS, ce chiffre est en augmentation en raison notamment de l'allongement de l'espérance de vie et du vieillissement de la population. Le handicap tend par conséquent à devenir une préoccupation de plus en plus grande. D'autre part, l'augmentation de sa prévalence peut également s'expliquer par l'accroissement mondial des problèmes de santé chroniques (diabète, troubles de la santé mentale, cancer, etc.)¹³.

En Suisse, selon les chiffres fournis par l'association Pro Infirmis, environ 780'000 personnes (45% sont des hommes et 55% des femmes) présentent un handicap physique, sensoriel, mental, et/ou psychique¹⁴. Pour autant, le rapport de l'Office Fédéral de la Statistique Suisse intitulé « Visages du handicap » et datant de 2009, tout en dressant un vaste panorama de la population atteinte de handicap, rappelle par son titre évocateur, la difficulté à cerner quantitativement le handicap et souligne qu'aucune statistique globale ne permet de répondre précisément à la question « combien y a-t-il de personnes handicapées en Suisse ? »¹⁵. En réalité, il n'existe pas de statistique globale relative aux personnes en situation de handicap. En Suisse, les chiffres concernant le handicap sont appréhendés grâce à trois sources de données statistiques : l'enquête suisse sur la santé réalisée par l'Office fédéral de la statistique (OFS), la statistique des bénéficiaires de l'assurance-invalidité et celle des institutions médico-sociales¹⁶. D'après les derniers chiffres issus de la statistique de l'égalité pour les personnes handicapées, 14 % des citoyens suisses (sans compter les enfants de moins de quinze ans et les personnes vivant en institution) peuvent être considérés comme « handicapés » et présentent un handicap physique, sensoriel, mental et/ou psychique. Cependant, il est à noter que cette statistique, réalisée dès décembre 2008, s'appuie sur une notion très large et vague du handicap :

« Sont considérées comme handicapées les personnes qui déclarent avoir un problème de santé qui dure depuis longtemps et qui se disent limitées dans les activités que les gens font habituellement ».

(Enquête suisse sur la santé 2007, [en ligne])¹⁷

¹²OMS et Banque Mondiale 2011, p.7.

¹³OMS et Banque Mondiale 2011, préface p.xi.

¹⁴Pro Infirmis 2011, [en ligne]

¹⁵Gazareth 2009, [en ligne]

¹⁶Canton de Genève 2009 [en ligne]

¹⁷ESS cité dans Gazareth 2009, p. 8.

2.3.2 Typologie des différents handicaps

En dépit de ce constat d'échec dès lors qu'il est question de vouloir circonscrire précisément le handicap, nous ne pouvons pour autant nous affranchir d'une brève description des différents types de handicaps. Les personnes porteuses de handicap sont au cœur de notre propos. De plus, afin que les établissements publics tels que les bibliothèques puissent appréhender les différentes formes de handicap et les divers impacts qui lui sont associés, et adapter en conséquence leur offre de services, il convient d'esquisser une brève typologie. A chaque type de handicap correspond en effet un mode d'accueil adapté. Cette brève présentation revient à décrire ce qui unit et ce qui différencie les personnes. Loin des dérives classificatrices réductrices et stigmatisantes, il s'agit de présenter le large spectre de notre objet d'étude tout en exposant la diversité des handicaps. Nous présenterons donc les différentes familles de handicap selon une vision traditionnelle qui distingue les « handicaps physiques », eux-mêmes scindés selon les différents types de déficiences (motrices, sensorielles) et les « handicaps mentaux » comprenant également le handicap psychique.

2.3.2.1 Le handicap moteur

Constituant « la représentation iconique du handicap », comme le souligne Compte Roy (2008), le handicap moteur est défini par l'OMS comme : « l'ensemble des troubles entravant une atteinte partielle ou totale de la motricité [...] » (OMS, cité dans LP Jules Ferry 2012, [en ligne]). Selon Pro Infirmis, en Suisse, il y aurait environ 170'136 (dont 28'056 personnes immobilisées) personnes concernées¹⁸. Symbolisée par le pictogramme du fauteuil roulant, cette pathologie multiforme comprend la paraplégie (paralysie des jambes) mais concerne aussi des personnes qui éprouvent des difficultés de préhension, d'expression orale ou écrite¹⁹. En effet, selon les types de pathologies, des difficultés de déplacement et de mouvements mais aussi des problèmes d'expression orale peuvent apparaître comme dans le cas d'infirmités motrices cérébrales (IMC). Ainsi, l'accessibilité physique, au cadre bâti mais également aux transports, est-elle essentielle pour ces personnes à mobilité restreinte. De même, dans un lieu public comme les bibliothèques, la prise en compte de l'ensemble de la chaîne du déplacement (comprenant les abords d'accès, la circulation horizontale et verticale) est-elle à prendre en compte afin de mesurer les obstacles et de créer un

¹⁸ Pro Infirmis 2011, [en ligne]. D'après les estimations de l'Office Fédéral de la Statistique (OFS) sur une base de données qui concerne la population suisse de plus de 15 ans d'après l'Enquête Suisse sur la Santé (ESS), 2011.

¹⁹ République française 2007, p.82-83.

environnement favorable à leur autonomie.

2.3.2.2 Le handicap visuel

En Suisse, d'après les derniers indicateurs émanant de l'Union Centrale suisse pour le Bien des Aveugles (UCBA), plus de 350'000 personnes dont 10'000 aveugles, seraient atteintes d'un handicap visuel²⁰. Ces chiffres tendent à de plus en plus augmenter avec le vieillissement de la population. L'expression générale « déficience visuelle » regroupe plusieurs types de personnes selon leur degré d'acuité visuelle : les personnes aveugles, les personnes dites amblyopes ou malvoyantes jusqu'aux personnes qui présentent des baisses de vue importantes. Toutefois, la cécité ne représenterait que 0,2% des déficiences visuelles²¹. En effet, les personnes malvoyantes sont plus largement concernées et moins facilement identifiables. Elles sont désignées ainsi lorsqu'après toutes les corrections possibles, « le degré de vision (acuité visuelle ou champ visuel) demeure très médiocre, inférieur à 4/10, dans certaines conditions » (République française 2007, p. 78-79). Cette dernière expression extrêmement vague, montre que la malvoyance revêt différentes formes (vision tubulaire, périphérique, altérée etc.) pouvant être fortement conditionnée par un environnement inadapté : forte luminosité, variations de lumière etc. En l'absence de signes notables, comme la canne blanche ou les lunettes noires, ce type de population passe le plus souvent inaperçu. Toutefois, pour ces publics, l'accès à l'écrit est rendu difficile, ils doivent passer par des moyens de substitution et une médiation adaptée. Le numérique offre à cet égard d'immenses possibilités en termes d'accès à l'information, et constitue par là-même tout à la fois un défi et une réelle opportunité pour les bibliothèques, en mesure d'insuffler de nouveaux usages autour de la lecture.

2.3.2.3 Le handicap auditif

Selon l'OMS, « environ un tiers des personnes de plus de 65 ans sont touchées par une perte d'audition incapacitante » (OMS 2014, [en ligne]) à l'échelle mondiale. Tout comme pour le handicap visuel, ce handicap est fortement lié à l'âge et au vieillissement de la population. En Suisse, Selon l'OFS, 1,3% des personnes considérées comme handicapées souffrent d'un handicap de l'ouïe. Cela représente environ 45'000 personnes²². A l'image du handicap visuel, le handicap auditif présente de nombreuses disparités selon sa nature (surdité de transmission ou de perception),

²⁰UCBA 2013, p.5 (ou voir p.3).

²¹D'après les chiffres de Pro Infirmis 2011, [en ligne]

²²Confédération suisse, OFS 2009, [en ligne]

son degré (pertes auditives par fréquences), ainsi que l'âge de surdissement de la surdité (surdité pré-linguale et surdité post-linguale)²³. Deux formes peuvent être distinguées : il convient de différencier la personne sourde de celle qui est malentendante. De grandes disparités interviennent en fonction du degré de surdité. Ainsi, sous le terme « sourd » se cache une multitude de facettes et de réalités différentes qui orientent le vecteur de communication choisi, visuel et/ou gestuel. En effet, ces vecteurs sont extrêmement variables selon le type de surdité de la personne (langue des signes, lecture labiale, dactylographie, langue française parlée complétée²⁴), et vont guider son rapport au monde. Pour les personnes à culture orale, véritable culture ayant ses codes et repères spécifiques²⁵, la langue française s'apparente à une langue étrangère et l'accès à l'écrit est donc rendu difficile. Elles seraient touchées par l'illettrisme à 80 %²⁶, « la plupart des personnes sourdes de naissance lisent difficilement » (ABF 2009, p. 80). Ces populations se retrouvent ainsi le plus souvent exclues des bibliothèques.

2.3.2.4 Les handicaps mentaux et psychiques

À côté des handicaps physiques et sensoriels, les expressions « handicap mental » et « handicap psychique » longtemps ignorées ou négligées, font désormais partie des définitions légales. En effet, la santé mentale tend à être considérée sous un nouveau jour. D'une part, l'ensemble des facteurs qu'ils soient génétiques, sociaux ou environnementaux à l'origine de maladies mentales et psychiques sont enfin considérés. Cela rejoint la conception environnementaliste qui transcende la vision médicale, pour mieux rendre compte de phénomènes complexes et de l'interaction de variables. D'autre part, l'impact des maladies afférentes est colossal et avec le vieillissement de la population, certaines affections liées à l'âge (maladie d'Alzheimer, etc.) ne font qu'augmenter. Plus encore que pour les handicaps dits « moteurs », tenter d'évoquer succinctement le handicap mental qui regroupe le handicap intellectuel, le handicap psychique mais aussi les troubles de l'apprentissage, constitue une vraie gageure, tant les degrés sont variables et relèvent de l'invisibilité. Néanmoins, le handicap mental occupe une position centrale au sein des représentations du handicap. Selon le constat d'Alain Giami « Le handicap mental apparaît de ce fait, comme l'élément le plus handicapant de la condition » (Morvan, Paicheler, Jodelet,

²³ Galanopoulos 2010, p.12.

²⁴ Bibliothèque départementale de la Sarthe [2009 ?], p.26-27.

²⁵ ABF 2009, [en ligne]

²⁶ Calmet 2003, p.13.

1990, [en ligne]).

« Le handicap mental se traduit par une déficience intellectuelle stable, durable et irréversible [...]. Ainsi, Le handicap mental est plutôt défini par ses manques (affectifs, intellectuels, physiques)». (ABF 2009, p.82). Ses causes peuvent être extrêmement variées : anomalies chromosomiques, maladies génétiques, problèmes neurologiques ou encore accidents de la vie, de même que les syndromes les plus fréquents (syndrome de Down, syndrome de X fragile, syndrome de Rett, autisme, etc.).

Pour tenter de comprendre : « la personne en situation de handicap mental éprouve des difficultés plus ou moins importantes de réflexion, de conceptualisation, de communication et de décision (...) » (ABF 2009, p.82). Ces troubles cognitifs affectent donc d'une part les échanges sociaux mais aussi, du fait des difficultés de concentration, de compréhension, des difficultés à accéder aux informations, à l'écriture et à la lecture²⁷. Les problèmes graves de santé psychique (schizophrénie, retard mental etc.) ne concernent qu'un faible pourcentage de la population.

Fréquemment assimilé au handicap mental car le plus souvent qualifié de « maladie mentale », « le handicap psychique n'affecte pas directement les capacités intellectuelles mais plutôt leur mise en œuvre »²⁸. Ce type de handicap peut avoir pour origine, certains troubles cognitifs d'origine neurologique, ou encore, et c'est le cas le plus souvent, il est la « conséquence d'une maladie psychiatrique du domaine de la névrose grave ou de la psychose » (Lycée professionnel Jules Ferry, Repessé 2013, p. 1).

Parmi les symptômes associés à ce handicap, l'on peut citer les troubles de la perception et de l'attention, dont les perturbations du comportement²⁹. Des troubles d'origine psychique (névrose, manies etc.) ou physiologiques (traumatismes mais aussi prise de drogues) affectent la pensée, les émotions ainsi que le comportement³⁰ ce qui peut générer des difficultés à communiquer, des discours incohérents ou discordants, des gestes incontrôlés etc., accompagnés d'importantes variations du comportement. Parmi les maladies les plus connues, on peut citer : la paranoïa, la psychose maniaco-dépressive, la névrose, les Tics (cas particulier du syndrome Gilles de la Tourette), les TOC (troubles obsessionnels compulsifs). Ainsi, « les modalités d'expression du

²⁷ Campinos 2014, p.17.

²⁸ UNAPEI 2014, [en ligne]

²⁹ OMS 1988, [en ligne]

³⁰ ABF 2009, p.84.

handicap psychique compliquent les relations à l'autre et par conséquent l'insertion sociale »³¹.

Globalement, les personnes souffrant d'un handicap mental ou psychique sont particulièrement sensibles à leur environnement ; « les situations anxiogènes doivent donc être évitées » (ABF 2009, p.82).

En bibliothèque, une médiation adaptée à ces publics ainsi que des moyens de communication, comme le recours aux pictogrammes, ou encore des textes simplifiés peuvent pallier les difficultés liées à la lecture et favoriser leur autonomie.

Ce bref survol des handicaps nous permet de rendre compte d'une part, de l'hétérogénéité des situations et de l'autre, de la prégnance du langage médical.

2.4 Les obstacles à l'identification du handicap

2.4.1 Prépondérance du discours médical

Comme nous avons pu le constater, sous le terme générique de « handicap », sont incluses les notions « d'altérations », de « troubles », de « maladies », de « perturbations » et de « dysfonctionnements » selon la nature et le degré du handicap. Mais cette polysémie de nature médicale évoque également la tendance à toujours nommer, diagnostiquer et étiqueter. En fin de compte, comme le souligne la directrice de Pro Infirmis Vaud, Madame Monique Richoz³², la prépondérance du langage médical aboutit à un « amalgame entre handicap et diagnostic médical ». A ce titre, Raphaël de Riedmatten énonce : « la description médicale ne dit rien, ou si peu, sur l'importance du handicap [...] » (Riedmatten 2001a, p. 18). De la même manière, Claude Hamonet souligne que « la médicalisation excessive de la question du handicap »³³, est aussi l'une des raisons qui expliquent l'absence de définition communément admise et partagée. De là, émerge également la difficulté à parler du handicap. Ainsi, bien que le langage pour évoquer les personnes porteuses de handicap ait fait l'objet d'une forte remise en question ces dernières années afin de rétablir la dignité humaine, il constitue néanmoins le principal obstacle à l'évolution et à la compréhension de la notion de handicap³⁴.

De manière générale, on peut observer que l'image du handicap la plus répandue

³¹ *Ibid.* p. 2.

³² Richoz 2001 p.13.

³³ Hamonet 2001 p.38.

³⁴ *Ibid.*, p.38.

demeure encore largement marquée par l'approche médicale et par les situations visibles et sévères : la personne en fauteuil roulant ou encore l'individu aveugle muni d'une canne blanche. Ces stéréotypes persistent alors que les définitions envisagent une vision plus large, et intègrent toutes sortes de déficiences pouvant être peu (re)connues comme certains troubles du comportement³⁵.

2.4.2 La place du jugement

Ce constat a le mérite de mettre en lumière la composante subjective inhérente au « handicap » qui s'apparente selon Claude Hamonet³⁶, à un phénomène d'anthropologie sociale³⁷. La subjectivité apparaît ainsi comme une variable essentielle. Claude Hamonet a largement fait écho tout au long de ses écrits depuis les années 80, consacrés au handicap et à son évaluation, à l'apport de ce concept dans la nouvelle approche du handicap. Toutefois, selon ce Docteur en anthropologie, des obstacles à l'identification du handicap demeurent et peuvent expliquer qu'une définition opérationnelle inhérente au phénomène « handicap » fasse défaut. Parmi les freins, il énonce le poids de cette même subjectivité qu'il invite pourtant à prendre en considération. Le regard porté sur la différence est largement conditionné par des mécanismes d'oppositions, entre la norme et l'anormal, fortement ancrés dans les mentalités³⁸. Est-il donc possible d'évaluer et de préciser l'écart par rapport à la norme, surtout dans une société extrêmement normative, qui tend à cloisonner « valides » et « handicapés » ? C'est là, sans doute que réside toute la complexité autour du handicap. Enfin, Claude Hamonet conclut par ce triste constat : « [...]il n'y a pas de définition communément admise pour ce qui est considéré comme l'un des grands problèmes de société de notre époque » : « c'est le refus inconscient par la société d'identifier une notion qui dérange » (Hamonet 2001, p. 43).

³⁵ OMS et Banque Mondiale 2011, p. 7.

³⁶ Claude Hamonet est Docteur en anthropologie, Chef du Service de Réadaptation médicale du CHU Henri Mondor et Professeur à la Faculté de médecine de Créteil (Université Paris-12 Val-de-Marne). Voir bibliographie Riedmatten, p.8.

³⁷ Hamonet 2001, p. 38

³⁸ *Ibid.*, p.38

3. La place du handicap

La prise en compte de l'environnement dans la notion de handicap induit une responsabilité nouvelle de la société, dès lors en charge d'éliminer les obstacles. Depuis une vingtaine d'années, un arsenal législatif, incitatif ou réglementaire, aussi bien au niveau supranational que national, s'est mis en place afin de lutter contre toutes formes de discriminations et de favoriser l'autonomie et l'inclusion des personnes en situation de handicap. La Suisse connaît un même élan en faveur de la reconnaissance de la problématique du handicap. Ce contexte législatif, ouvre donc de nouveaux horizons, parallèlement à l'obligation d'accessibilité. Le théorème de l'accessibilité, énoncé par Louis-Pierre Grobois est à cet égard éloquent :

« Une personne handicapée (incapable) devient une personne valide (capable) dans un environnement accessible » – et son corollaire : « Une personne valide dans un environnement non accessible devient une personne handicapée »

(Grobois 2004. cité dans Fofana-Sevestre 2009, p.13)

Les établissements culturels comme les bibliothèques publiques, doivent donc conformément aux exigences légales et déontologiques, permettre l'accès à la culture, à l'information et à la lecture et *in fine*, favoriser l'inclusion de tous les publics. Les enjeux autour de l'accessibilité réinterrogent en effet pleinement la mission d'accueil des bibliothèques.

Un bref état des lieux relatif aux textes législatifs, d'orientation et internes aux bibliothèques, nous permettra de mieux situer le contexte de notre réflexion. Seuls les documents jugés fondamentaux par rapport à l'environnement helvétique seront présentés ici. Puis, nous nous pencherons sur les différentes acceptions de la notion d'accessibilité appliquée au sein des bibliothèques publiques.

3.1 Des efforts de législation à l'international : la CDPH

Les organisations internationales ont largement favorisé « la constitution d'un corpus législatif propre aux personnes handicapées » (Hamonet 2010, p.91). Dès les années 70, l'ONU a mis en place un cadre juridique pour la protection des droits des personnes en situation de handicap initié avec l'adoption de la « Déclaration sur les droits des personnes handicapées » par l'Assemblée Générale (1975)³⁹. Faisant suite, la Convention relative aux droits des personnes handicapées (CDPH) a été acceptée par l'Assemblée générale des Nations Unies le 13 décembre 2006 et est entrée en

³⁹Garcia 2012, p.12

vigueur le 3 mai 2008⁴⁰. Cette législation spécifique représente le premier accord international traitant des droits des personnes en situation de handicap et des obligations des Etats parties. Elle énonce dans son article premier que cette législation :

« (...) a pour objet de promouvoir, protéger et assurer la pleine et égale jouissance de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales par les personnes handicapées et de promouvoir le respect de leur dignité intrinsèque. »

(ONU 2006, CDPH article 1)

Ainsi, ce texte, véritable invitation à un changement de regard et de perspective, symbolise l'expression d'un mouvement universel en faveur de l'inclusion. En septembre 2013, 136 Etats ainsi que l'Union Européenne l'ont ratifié, c'est-à-dire tous les pays voisins de la Suisse⁴¹. Le 15 avril 2014, suite à son approbation par l'Assemblée fédérale, la Suisse a adhéré à cette Convention. Un pas immense venait d'être franchi. La Suisse va donc prendre part au débat, participer aux Conférences des Etats se tenant à New-York, tandis qu'elle présentera son premier rapport au plus tôt en 2016⁴². En ratifiant la CDPH, les Etats parties s'engagent à « prendre toutes les mesures » appropriées d'ordre législatif, « à mettre en oeuvre » ou « promouvoir » notamment la recherche et le développement de nouvelles technologies favorisant l'accessibilité. En bref, à agir. Ce texte, véritable profession de foi, constitue en effet un moyen de concrétisation et en ce sens d'accélération de ce processus.

De plus, son champ d'application est très large et vient de la sorte renforcer l'arsenal législatif helvétique en faveur de l'égalité des droits des personnes handicapées. Tous les actes de la vie quotidienne sont mentionnés dans ce texte dont la participation à la vie culturelle, citée dans son article 30 :

« Les Etats Parties reconnaissent le droit des personnes handicapées de participer à la vie culturelle, sur la base de l'égalité avec les autres et prennent toutes mesures appropriées pour faire en sorte qu'elles »:

[...]

c. Aient accès aux lieux d'activités culturelles tels que les théâtres, les musées, les cinémas, les bibliothèques et les services touristiques, et dans la mesure du possible aux monuments et sites importants pour la culture nationale ».

(ONU 2006 CDPH, art. 30-1 al. c).

⁴⁰ AGILE.CH 2014, [en ligne]

⁴¹ Centre et Conseil Egalité Handicap 2013, p.3.

⁴² AGILE.CH 2014, [en ligne]

Il convient de souligner que cette mention aux pratiques culturelles, dont l'accès aux bibliothèques, n'est aucunement évoquée dans le droit des personnes handicapées en Suisse malgré un ensemble de prescriptions que nous détaillerons ci-dessous (Constitution fédérale - loi sur l'égalité pour les handicapés - LHand - et ses ordonnances).

3.2 Le droit à l'égalité en Suisse

3.2.1 La Constitution fédérale

La Constitution fédérale datant de 1999 et entrée en vigueur le 1er janvier 2000, édicte en son article 8 (alinéa 2 et alinéa 4) l'interdiction de discrimination :

« al.2 Nul ne doit subir de discrimination du fait notamment de son origine, de sa race, de son sexe, de son âge, de sa langue, de sa situation sociale, de son mode de vie, de ses convictions religieuses, philosophiques ou politiques ni du fait d'une déficience corporelle, mentale ou psychique ».

(Suisse 1999, Cst art. 8)

Confédération, cantons et communes ont donc également l'obligation de prendre des mesures afin de supprimer les inégalités et de favoriser une participation égale à la vie sociale. Au-delà de ce principe général d'égalité, l'article 8 en son al. 4, octroie une protection aux personnes handicapées : « La loi prévoit des mesures en vue d'éliminer les inégalités qui frappent les personnes handicapées. » (Suisse, 1999, Cst art. 8).

3.2.2 La LHand

S'appuyant sur cette base constitutionnelle, la « loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées » (LHand), présentée le 13 décembre 2002 et entrée en vigueur le 1er janvier 2004, a pour but de « prévenir, de réduire ou d'éliminer les inégalités qui frappent les personnes handicapées » (Suisse 2002, LHand, art.1). L'objet de cette loi complétée par deux ordonnances d'application vise à créer des conditions favorables pour que ces dernières puissent participer à la vie sociale avec un maximum d'autonomie⁴³. Elle se réclame en ce sens d'une approche environnementale et porte sur les conditions-cadres de la vie en société. Plus spécifiquement, ses champs d'application visent les domaines des constructions et installations accessibles au public, les transports publics, les prestations destinées au public, la formation (ainsi que la formation continue), et l'emploi auprès de la Confédération⁴⁴. Pour chacun de ces domaines, la LHand tout en décrivant ce qui peut

⁴³ Ohand 2003, [En ligne]

⁴⁴ Confédération suisse, secrétariat général DFI, 2014, p.4.

être estimé comme constituant une inégalité à l'égard des personnes porteuses de handicap, fixe des exigences. Au-delà de cette réglementation spécifique aux domaines mentionnés ci-dessus, cette loi a une portée plus large puisqu'elle prévoit en son article 5, que la Confédération et les cantons doivent prendre « les mesures que requièrent la prévention, la réduction ou l'élimination des inégalités »⁴⁵. Ainsi, ce texte pose le principe d'une responsabilité étatique concernant le domaine de l'égalité. Toutes les autorités que ce soit à l'échelon fédéral, cantonal ou communal, sont donc dans l'obligation de mener à bien cette mission. Enfin, le Conseil fédéral a institué une instance spécifique en matière d'égalité : le Bureau de l'égalité pour les personnes handicapées (BFEH), dans son article 19⁴⁶. Cette loi cadre marque un tournant décisif en Suisse dans la prise en compte du handicap et l'amélioration des conditions de vie et de participation des personnes porteuses de handicap. Dix ans après la promulgation de cette loi, l'heure est aux premiers bilans. Des évaluations de ses effets et impacts sont actuellement en cours⁴⁷. Or, dix ans après, la situation n'est toujours pas jugée satisfaisante pour ces personnes, davantage touchées par la pauvreté que le reste de la population selon une comparaison des chiffres entre 2007 et 2012⁴⁸. D'autre part, alors que 90 % des lignes de bus et 50 % des trains sont jugés accessibles aux personnes en fauteuil roulant, l'accès aux transports publics,⁴⁹ ne s'est paradoxalement pas amélioré : « ils étaient en effet 90 % à pouvoir utiliser trains et bus sans aide en 2007 et 88% en 2012 »⁵⁰. Il s'agit d'un bilan en demi-teinte, seule la formation semblant s'améliorer, qui souligne les limites et les lacunes liées à la LHand. Il convient en effet de mentionner que les personnes handicapées mentales ou psychiques ne semblent pas bénéficier de cette loi⁵¹. De plus, certains domaines d'application ne sont pas pris en compte, comme la participation à la culture et l'accessibilité à l'information.

⁴⁵ *Ibid.* p.5.

De plus, les résultats de l'évaluation complète seront disponibles en 2015.

⁴⁶ *Ibid.* p. 5.

⁴⁷ *Ibid.* « Il est prévu de [...] présenter un rapport en avril 2015 dont le Conseil fédéral prendra note ultérieurement ».

⁴⁸ RTS Info 2014 [en ligne]

« Il y a deux ans, 19% des handicapés vivaient dans un ménage dont le revenu était inférieur à 60 % du revenu médian suisse. Il n'étaient que 14% en 2007 ».

Confédération suisse, OFS, 2014, [en ligne].

⁴⁹ RTS Info 2010 [en ligne]

⁵⁰ Confédération suisse, OFS, 2014, [en ligne]. Selon une des hypothèses émises par Pascale Gazareth (collaboratrice scientifique OFS, département de la santé), le niveau de sensibilité et d'exigence des personnes en situation de handicap face à la problématique de l'accessibilité s'est sans doute accru.

⁵¹ RTS Info 2010 [en ligne]

3.2.3 Législations et responsabilités cantonales

La LHand rappelle dans son article 4 (Rapport avec le droit cantonal), que les cantons peuvent prévoir des mesures plus spécifiques pour les personnes en situation de handicap⁵². Le législateur ne prévoyant aucun cadre garantissant une égalité d'accès à la culture et à l'information, il est donc du ressort des autorités cantonales plus précisément d'en fixer les modalités. Par ailleurs, rappelons que selon article 69 al. 1 de la Constitution fédérale de 1999 : « la culture est du ressort des cantons » (Suisse Cst, art.69 al. 1). Ainsi, à Genève, la Loi pour l'Intégration des Personnes Handicapées (LIPH), entrée en vigueur le 1er janvier 2004, favorise l'intégration des personnes handicapées dans le Canton de Genève.

De plus, cette loi, dans son article 5 précise que : « L'Etat encourage l'expression des personnes handicapées et soutient les initiatives visant à intégrer ces dernières dans les activités socio-culturelles. » (Etat de Genève LIPH 2003, art. 5). Ainsi, la Ville de Genève a mis en place différentes mesures favorisant l'accès à la culture pour les personnes handicapées en collaboration avec les associations spécialisées dans les différents domaines du handicap⁵³. Concernant le canton de Vaud malgré un certain nombre de lois spécifiques visant l'accessibilité et soutenant l'inclusion, nous n'avons pas identifié de mesures comparables⁵⁴. Toutefois, le projet de loi actuellement en discussion, portant sur le patrimoine mobilier et immatériel (LPMI) du canton de Vaud, appuyé par le parlement cantonal, introduirait un article sur l'accessibilité à la culture des personnes handicapées comme l'indique son article 34 al.3 :

« Les institutions patrimoniales cantonales mettent en œuvre, en fonction des moyens disponibles, des mesures favorisant l'accès pour toutes les formes de handicaps aux prestations, notamment sur les plans muséographique et architectural ».
(Canton de Vaud 2013, LPMI, art. 34, al.3)

La bibliothèque cantonale et universitaire (BCU) de par sa mission patrimoniale, de même que les Archives cantonales (ACV) sont donc pleinement concernées par ce projet qui vise la préservation, la conservation mais aussi la mise en valeur du

⁵²La présente loi n'empêche pas les cantons d'édicter des dispositions davantage favorables aux personnes handicapées.

⁵³Notamment avec le projet proposé par le Service de la Promotion Culturelle de la Ville de Genève, « Handicap et culture », qui permet l'accès de ce public cible mais aussi à leur famille et leurs amis, aux spectacles et aux œuvres.

⁵⁴ Canton de VAUD 2006, [en ligne]. Loi du 24 janvier 2006, d'aide aux personnes recourant à l'action médico-sociale (LAPRAMS) qui vise à garantir « l'accès à un encadrement médico-social de qualité à domicile et lors d'hébergement » (Art. 1), Canton de Vaud 2004, [en ligne]. Loi sur les mesures d'aide et d'intégration pour personnes handicapées (LAIH), du 10 février 2004.

patrimoine cantonal.

Enfin, la directrice de Pro Infirmis Vaud⁵⁵, Monique Richoz témoigne également de cette dynamique largement lancée en faveur de la reconnaissance du handicap, et fait état de l'afflux de projets et de demandes de sensibilisations dans le domaine du handicap⁵⁶.

Toutefois, ces divers exemples cantonaux tendent à montrer que le droit suisse en matière d'égalité des personnes handicapées demeure fragmenté et ne traduit pas une politique d'action concrète dans tous les domaines.

3.3 Quelle prise en compte au sein des bibliothèques ?

En Suisse, la place des personnes porteuses de handicap en bibliothèque, en l'absence d'un cadre légal précis hormis l'accessibilité physique, est donc orientée par les codes éthiques, internes aux professionnels de l'information, que chaque institution peut interpréter à sa guise selon sa mission, son projet d'établissement et sa politique d'action elle-même dictée, par sa tutelle. Ainsi, chaque établissement peut décliner en fonction de ses missions et de sa propre grille de lecture, la notion d'accessibilité.

3.3.1 Rôles et missions des bibliothèques : les codes de déontologie

Nous l'avons déjà souligné : en tant qu'institutions de service public et par là-même de services au public, les bibliothèques ont l'obligation de rendre accessible leur offre à tous. Elles veillent donc à assurer une égalité d'accès en vertu du droit à l'information, au savoir et à la culture de tout citoyen. Cette égalité d'accès faisant partie intégrante des missions des bibliothèques publiques, ce principe fondamental est rappelé au sein de l'arsenal éthique de l'ensemble des professionnels de l'information. Ainsi, les principes directeurs de l'IFLA /Unesco tout en énonçant les services de la bibliothèque publique, soulignent l'impératif de l'Accès pour tous⁵⁷ et précisent :

« Que ces services soient ouverts à tous et non pas réservés à un groupe dans la communauté à l'exclusion des autres est un principe fondamental de la

⁵⁵Bonzack, Richoz, 2011 [en ligne]. Pro infirmis, Association de la nuit des musées lausannois. L'association Pro Infirmis Vaud « s'engage pour que les personnes en situation de handicap puissent participer sans restriction à la vie sociale (Site de Pro Infirmis Vaud, 2012) et aborde la question de l'intégration par les pratiques culturelles. A titre d'exemple, un partenariat avec l'association « La nuit des musées de Lausanne et Pully », a permis l'édition de la brochure intitulée « Boîte à outils », donnant notamment des informations aux musées pour leur permettre d'appréhender la question de l'accessibilité.

⁵⁶D'après un entretien téléphonique du 16 juin 2014 (Vaud).

⁵⁷UNESCO ET IFLA 2001, p. 11.

bibliothèque. Des dispositions devraient être prises pour garantir que les services soient également accessibles aux groupes minoritaires qui, pour une raison ou pour une autre, ne sont pas à même d'utiliser les services à disposition du grand public, les minorités linguistiques par exemple, les personnes avec des handicaps physiques ou sensoriels ou ceux qui vivent dans des communautés isolées et sont dans l'incapacité de se rendre à la bibliothèque ».

(IFLA ET UNESCO 2001, p.11)

Les « personnes avec des handicaps physiques ou sensoriels » sont clairement désignées ici et font partie des « groupes minoritaires ». Complétant cet ensemble de droits et de devoirs assignés aux professionnels de l'information, les codes de déontologie au niveau national entendent s'adapter à chaque contexte et fixent ainsi les cadres pour une action quotidienne. En Suisse, la même volonté d'offrir à tous un accès égal à l'information est énoncée dans le nouveau code d'éthique de l'Association Bibliothèque Information Suisse (BIS), publié en automne 2013, pour les bibliothécaires et les professionnels de l'information en Suisse :

« Les professionnels de l'information [...] recourent aux moyens les plus efficaces pour rendre leurs prestations accessibles à tous. Dans cette perspective, ils s'assurent notamment que le site Internet de leur service documentaire respecte les standards internationaux d'accessibilité et qu'aucune barrière n'entrave leur accès. »

(BIS 2013, p.1)

Comme on peut le noter, seule l'accessibilité au site internet est précisée ici. De plus, concernant les responsabilités des professionnels de l'information à l'égard des individus et de la société, ce code énonce :

« Afin de promouvoir l'intégration et de combattre l'exclusion, les professionnels de l'information s'assurent qu'ils fournissent des services équitables sans aucune discrimination et que toute personne ait le droit d'accéder à l'information ».

(BIS 2013, p.2)

Au-delà de cette mission volontariste pour permettre l'accès de tous à l'information rappelée à l'ensemble des professionnels dans ce code, le profil des personnes pouvant être exclues n'est pas précisé ici. En généralisant de la sorte et en évitant « une liste de tous les cas de publics spécifiques possibles dans tous les types de bibliothèques »⁵⁸, ce code peut s'avérer lacunaire au regard de la problématique actuelle de l'accessibilité et de l'accueil des publics en situation de handicap. S'inspirant de ce code, de nombreuses bibliothèques pourraient ne pas désigner dans leurs missions, les groupes minoritaires comme les publics handicapés, ce qui serait susceptible de conduire finalement à une non prise en compte et par là-même, à leur exclusion. Dans notre étude, la désignation s'avère essentielle et souligne une

⁵⁸ Bezençon 2014

question fondamentale : faut-il désigner pour favoriser l'inclusion ? Ou au contraire, la désignation favoriserait-elle des mécanismes de stigmatisation et de marginalisation ?

3.3.2 Les « publics empêchés » en bibliothèque

Depuis les années 80, face au constat des disparités sociales et culturelles qui creusent et éloignent certains publics des bibliothèques, on assiste à l'émergence du concept de publics dits « empêchés »⁵⁹. Par « publics empêchés », on entend toutes les personnes qui ne peuvent bénéficier des services de la bibliothèque, à cause d'une contrainte qu'elle soit de nature physique (motrice, perceptive, psychique, intellectuelle) ou encore culturelle et linguistique⁶⁰. Les personnes en situation de handicap sont ainsi incluses de même que les personnes âgées au même titre que les détenus et les personnes hospitalisées. Avec cette notion, la mission sociale des bibliothèques est rappelée. Pour Bertrand Calenge, qui s'interroge sur la mise en oeuvre de services personnalisés dans le cadre des missions générales de la bibliothèque, définir certains publics n'est pas une décision d'exclusion d'autres publics, mais plutôt l'affirmation de priorités dans l'activité volontariste de la bibliothèque⁶¹. Proposer des services adaptés est un moyen pour la bibliothèque de rétablir une situation d'égalité face aux pratiques culturelles. Il rappelle à cet égard :

« Les bibliothèques sont porteuses d'une exigence communautaire de services particuliers en direction de groupes particuliers, non pour favoriser telle ou telle catégorie sociale, mais pour agir sur la cohésion sociale ».

(Calenge 1996, p.39)

Afin de capter ces « empêchés » et d'élargir les publics, les bibliothèques doivent donc élaborer de nouvelles stratégies et partir à « leur conquête ». Il convient donc de mettre en place des actions davantage personnalisées et de favoriser ainsi une médiation accrue. Au-delà de l'aménagement nécessaire de l'espace, Bertrand Calenge rappelle la nécessité d'une personnalisation du service en passant par l'adaptation de l'offre documentaire. De plus, il invite tous les professionnels des bibliothèques, à faire preuve d'empathie et à se mettre à la place du public qu'il veut servir afin de cerner au mieux ses besoins spécifiques⁶². Face à cette exigence de pluralité de stratégie d'accueil et à sa complexité, les bibliothèques doivent décliner leur offre différemment selon leur propre mission, leur projet de services élaborés le plus souvent par rapport à leur contexte spécifique. Enfin, la mise en place de services

⁵⁹ Calmet 2003, p.11.

⁶⁰ Aeberli, Fiero et Paez 2012, p. 18.

⁶¹ Calenge 1996, p.39

⁶² *Ibid.*, p. 98.

centrés sur des publics spécifiques, regroupant les « exclus » des bibliothèques et les « empêchés de lire », intègre à présent pleinement la problématique de l'accessibilité.

3.4 Déclinaisons de l'accessibilité

L'accessibilité peut être définie comme :

« La réduction de la discordance entre, d'une part, les possibilités, les compétences et les capacités d'une personne et, d'autre part, les ressources de son environnement lui permettant de façon autonome de participer à la vie de la cité ».

(République Française, Délégation interministérielle aux personnes handicapées 2006, [en ligne])

Cette notion, qui implique la participation sociale, constitue un véritable enjeu afin de répondre aux attentes et aux besoins des personnes en situation de handicap. Comme le mentionne Bertrand Calenge, avant même les exigences légales de tout rendre accessible à tout le monde, les bibliothèques se sont préoccupées des handicaps physiques, moteurs ou sensoriels même si la prise en compte du handicap mental semble plus tardive⁶³. Ces mêmes mesures en faveur de l'accès à ce public-cible, envisagé comme public spécifique des bibliothèques, sont au cœur des processus de mises en accessibilité. Ce concept « d'accessibilité » qui s'apparente en réalité davantage à une démarche, telle qu'elle est appréhendée au sein des établissements culturels comme les bibliothèques, peut être entendu à plusieurs niveaux et comporte différentes dimensions. Ainsi, l'accessibilité de l'offre peut impliquer l'accès au lieu avec notamment l'aménagement des espaces mais aussi l'accès aux collections adaptées, ou encore induire une médiation personnalisée. Nous ne pouvons répertorier ici l'ensemble des initiatives en faveur des personnes en situation de handicap au sein des bibliothèques. Nous voulons avant tout esquisser les différentes voies empruntées par les bibliothèques publiques autour de la notion d'accessibilité.

3.4.1 Une offre dédiée

Nous nous sommes principalement intéressée au paysage bibliothéconomique français, en pleine mutation depuis la loi du 11 février 2005⁶⁴, pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Grâce à cette loi fondée sur les principes généraux de non-discrimination, la France a favorisé et permis la mise en place de réels processus d'actions. Parmi ses cinq objectifs, le renforcement de l'accessibilité est énoncé. De plus, l'article 41 stipule et

⁶³ Calenge 1996, p. 97.

⁶⁴ République française 2005, [en ligne]

précise que :

« Les établissements existants recevant du public doivent être tels que toute personne handicapée puisse y accéder, y circuler, y recevoir les informations qui y sont diffusées dans les parties ouvertes au public. L'information destinée au public doit être diffusée par des moyens adaptés aux différents handicaps ».

(République française 2005, [en ligne])

Les bibliothèques françaises sont donc clairement désignées, et se doivent d'offrir des services divers et adaptés pour répondre aux attentes de chacun. Ainsi, forte de ce cadre légal et incitatif, une offre spécifique s'est développée avec notamment, la création de lieux ou d'espaces dédiés aux personnes handicapées au sein d'établissements publics. La création de pôles sensoriels (pour malvoyants ou pour sourds) témoigne de cet engagement en faveur de l'accessibilité⁶⁵. En outre, des services de bibliothèques publiques, proposés à distance et dédiés aux usagers en situation de handicap, comme l'offre numérique des Bibliothèques municipales de Boulogne-billancourt⁶⁶ (France), complètent ce panorama de mise en accessibilité de l'offre publique. Des collections et des équipements adaptés ainsi que des services / animations font également partie de cette offre. Par ailleurs, la commission nationale Culture et Handicap, du ministère la culture et de la communication, soutient l'action volontariste de l'Etat et favorise le développement de nombreux projets au sein des bibliothèques⁶⁷.

3.4.2 En Suisse : une offre mixte

En Suisse, il semblerait qu'il n'existe pour l'heure pas d'offre dédiée au public en situation de handicap. Les bibliothèques suisses semblent privilégier les collections mixtes comme l'atteste l'enquête issue du projet de recherche : « Publics non et malvoyants : quels enjeux pour les bibliothèques à l'heure du numérique ? »⁶⁸ qui dresse un état des lieux de l'accessibilité des bibliothèques publiques en Suisse pour les publics déficients visuels. Même si cette étude concerne le handicap visuel, il nous

⁶⁵Par exemple, les médiathèques Marguerite Duras, Marguerite Yourcenar à Paris, avec leur espace , « lire autrement » (collections DAISY, braille, dispositifs de lecture adaptés etc.) dédié au public déficient visuel. Ou encore, les pôles sourds (actuellement au nombre de quatre, à Paris) qui ont orienté leur action autour de la langue française des signes. Voir Da Costa, 2008.

⁶⁶Bibliothèques municipales de Boulogne-Billancourt 2013, [en ligne]. La bibliothèque numérique pour le Handicap (BnH) : plateforme proposée depuis 2005 aux usagers en situation de handicap.

⁶⁷République française, Ministère de la culture et de la communication 2007, [en ligne] Voir aussi : Uzan, 2013, [en ligne]. Le projet « Agir pour la lecture » : Daisy dans votre bibliothèque.

⁶⁸Muller, Samoullier Egger, Vieux 2014, [en ligne]

semble qu'elle illustre bien le contexte des bibliothèques publiques au regard de la question du handicap. L'enquête en ligne⁶⁹ menée auprès des bibliothèques publiques a notamment révélé que si des ressources adaptées sont proposées dans bon nombre de bibliothèques, elles ne sont pas réservées au public déficient visuel, comme en tout premier lieu, les livres en gros caractères (cités en tout premier lieu par 17 bibliothèques sur 23, soit 74 %), puis les livres audio (évoqués par 14 bibliothèques sur 23 soit 61 %) et enfin, les DVD (avec audiodescription, mentionnés 7 fois)⁷⁰. Outre ces services sur place, les bibliothèques constituées en réseau, proposent également le plus souvent, des services de proximité, comme le portage à domicile ou les bibliobus. Ainsi, l'offre sur place ou « hors les murs », sans être spécifiquement conçue pour le public en situation de handicap, peut être néanmoins accessible. Les Bibliothèques de la Ville de Lausanne, de par leur offre sur place et « hors les murs », s'inscrivent dans cette même tendance d'intégration de tous les publics.

3.4.3 Perspectives

En guise de bilan, nous pouvons formuler que les institutions françaises ont désormais les moyens d'apporter des réponses spécifiques au public touché par le handicap. En Suisse, le cadre légal, encore trop limité à la seule accessibilité physique et technique, ne permet pas d'apporter une réponse dédiée, même si les politiques publiques ont pris conscience des enjeux inhérents à l'accessibilité. Toutefois, le monde des bibliothèques, que ce soit à l'étranger ou en Suisse, semble aujourd'hui donner un éclairage nouveau à la notion d'accessibilité, et embrasser la vision prônée par *l'Universal design*⁷¹. Selon ses principes, l'accessibilité doit être créée d'emblée et envisagée pour tous, du fait « [qu'] une personne ne reste pas identique à elle-même dans le temps » (Grobois 2004, cité dans Fofana-Sevestre 2009, p.13). Cette démarche plaide en effet en faveur d'une accessibilité pour tous, soit à l'aspiration à l'universel à travers le particulier.

Cette même quête est révélée à travers la définition de l'accessibilité énoncée par

⁶⁹Enquête en ligne, diffusée sur swiss-lib, autour d'une dizaine de points spécifiques parmi lesquels : la fréquence de sollicitation, la formation ou sensibilisation du personnel, la présence de ressources, d'animations et d'activités accessibles, les dispositifs de lecture spécifiques, la présence d'une collection numérique, l'estimation de leur accessibilité physique.

⁷⁰Muller, Samoullier Egger, Vieux 2014, p.40-41. Question 4 : quel type de ressources adaptées proposez-vous (plusieurs choix possibles) ?

⁷¹Fofana-Sevestre 2009, [en ligne].

Cette Conception Universelle, née aux Etats-Unis en 1996 tend depuis le début du 21e siècle, à se diffuser également en Europe.

Carole Duguy, médiatrice culturelle à la bibliothèque Lyon Part-Dieu, selon laquelle : « L'accessibilité, c'est savoir donner plusieurs réponses sur un même sujet en fonction de son interlocuteur »⁷²(Duguy 2014, [en ligne]). Cette affirmation a le mérite de souligner par la mise en exergue de la personnalisation accrue du service, les compétences désormais attendues des professionnels de l'information en charge de l'accueil. La composante humaine de l'accessibilité est révélée grâce à cette définition qui rejoint en cela cette affirmation : « rendre accessible, c'est avant tout se rendre accessible soi-même pour les autres » (Lemoine-Maulny 2014, [en ligne]). C'est en effet l'accessibilité de l'individu qui est ici posée.

A l'heure des premiers bilans, il s'avère que l'accessibilité aux bâtiments, aux équipements, aux collections ne peut suffire à favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap. En témoignent les différentes formations et actions de sensibilisation⁷³ engagées actuellement en France et ce constat, en Suisse : les professionnels de l'information, malgré la demande, sont peu formés / sensibilisés aux problématiques inhérentes à l'accueil de personnes en situation de handicaps⁷⁴. Des aménagements s'avèrent certes nécessaires mais ne peuvent suffire à faire évoluer des mentalités chargées de croyances et de stéréotypes. La problématique de l'accueil, que ce soit en tant qu'usager ou collègue, dépasse en effet largement le cadre de l'aménagement, des collections et des services / animations.

⁷²Duguy 2014, [en ligne].

⁷³Voir par exemple le nombre de « journées de sensibilisation au handicap » organisées et les tendances de recherche « handicap et sensibilisation » depuis 2010 (google trends).

⁷⁴Muller, Samoullier Egger, Vieux 2014, p. 45.

4. Etude des représentations des professionnels de l'information des Bibliothèques de la Ville de Lausanne

4.1 Motivations

Le projet de recherche, présenté en janvier 2014, cité ci-dessus, a permis à travers l'évaluation de la prise en compte des besoins des publics non et malvoyants en bibliothèques publiques, de mesurer la faible sensibilisation de la part de la communauté professionnelle suisse, à la question du handicap. Une contradiction entre la mission universelle d'accueil et la faible sensibilisation des professionnels, qui induit une « méconnaissance » de ce public-cible a surgi suite à ce constat. Sans sensibilisation et formation préalables, peut-on réellement accueillir au mieux les personnes porteuses de handicap, connaître et reconnaître leurs besoins ? Cette question fondamentale a largement présidé à l'ébauche de notre sujet. Concilier l'accueil pour tous et un accueil adapté, en particulier auprès de publics aussi hétérogènes et complexes que les personnes en situation de handicaps, nous apparaît constituer un véritable défi.

Dans la problématique extrêmement complexe de l'accueil des publics, plusieurs éléments peuvent être considérés : au-delà du fait de « rendre accessible » l'information et la culture, cette question peut être déclinée et réduite à l'adjectif : « accueillant ». Cela implique donc la mobilisation de l'ensemble des savoir-faire et savoir-être des professionnels, soit un ensemble de compétences dévolues et attendues des bibliothécaires « rendus accessibles ». Cette « accessibilisation » ne nous paraît pas innée et faire partie de valeurs humaines et professionnelles intrinsèques.

Ainsi, la conviction selon laquelle l'accueil des publics handicapés ne fait pas uniquement partie du « bon sens », mais doit nécessairement passer par une sensibilisation puis une formation adaptée est à l'origine de cette étude. En effet, une sensibilisation s'avère indispensable à bien des égards : tout d'abord, pour lever les appréhensions pouvant surgir de la rencontre avec la différence, puis afin de favoriser la connaissance du vécu et des expériences des personnes porteuses de handicap, avec une identification de leurs besoins. La sensibilisation nous apparaît en effet comme un prérequis, avant même toute formation vers la formalisation d'un accueil dynamique et pertinent, afin de disposer d'une base de connaissances et de

références communes, favorable à la mise en place de bonnes pratiques. En outre, nous sommes convaincue que la place accordée aux personnes en situation de handicap, dépend du regard posé sur le handicap. La démarche inverse qui consisterait à aménager leurs conditions d'existence, ne nous semble pas suffisante pour faire évoluer les regards, tantôt compassionnels, tantôt excluants. Seule une sensibilisation / formation qui n'est par ailleurs pas dispensée par les écoles de formations aux carrières des bibliothèques, peut permettre de changer les regards.

4.2 Les Bibliothèques de la Ville de Lausanne : une structure en mutation⁷⁵

4.2.1 Le choix de l'institution

Ayant entendu parler de projets concernant les Bibliothèques de la Ville de Lausanne, dont le déménagement dans une nouvelle structure est imminent (prévu pour 2017), et la réflexion engagée autour de leur politique stratégique d'accueil, nous avons par conséquent souhaité choisir ce terrain d'étude en accord avec Monsieur Frédéric Sardet, chef du Service des Bibliothèques et Archives de la Ville de Lausanne (BVLA), qui a validé notre projet et accepté d'être notre mandant.

Le moment apparaissait en effet favorable à une telle réflexion autour du handicap, au sein de cette institution culturelle. Mise à part notre étude, aucune exigence en termes de livrables ne nous avait été demandée. Par ailleurs, une démarche prescriptive à travers des recommandations, n'a pas été souhaitée.

4.2.2 Les Bibliothèques de la Ville de Lausanne : une nouvelle culture

La nouvelle dénomination de la « Bibliothèque municipale de Lausanne », devenue début 2012, les « Bibliothèques de la Ville de Lausanne » consacre à travers cette nouvelle identité, la velléité de renouveau. Grâce notamment au soutien institutionnel, une large palette de projets a été amorcée afin de mieux répondre aux défis inhérents à l'ère du numérique et à un environnement bibliothéconomique en pleine effervescence. Ainsi, l'institution s'est engagée dans une nouvelle dynamique devant favoriser la mutation de l'ensemble du réseau.

⁷⁵Pour une présentation du réseau des Bibliothèques de la Ville de Lausanne, voir annexe 2 : fiche signalétique.

4.2.3 Un nouveau modèle de management

En janvier 2012, six axes stratégiques ont été mis en avant pour la période 2012-2014 par la direction du Service Bibliothèque & Archives de la Ville de Lausanne (BAVL). Cette ligne de conduite parallèlement à la formalisation d'une méthodologie de travail autour de questions stratégiques et fondamentales liées à l'institution, fait suite à une profonde crise managériale qui a précédé l'arrivée de Monsieur Sardet, en 2009, à la direction des BAVL. Le deuxième axe stratégique : « Combattre la perte d'attractivité de l'institution liée aux infrastructures (immobilier, mobilier, informatique) et l'offre (collections, médiation) existante pour maintenir le niveau de prestations publiques (horaires) à effectifs constants »⁷⁶, justifie la démarche proactive de renouvellement et de changement initiée par l'institution. En outre, il s'agit de se repositionner comme un acteur culturel et social essentiel de la cité (premier axe). Pour ce faire, diverses mesures et plan d'actions sont envisagés au sein de cette orientation stratégique, à visée clairement participative de la gouvernance d'un groupe de 70 personnes. Afin d'accompagner le changement, ce Service a adopté une structure par projets. Un nouveau modèle d'organisation, à la fois hiérarchique et fonctionnel, soutient donc cette nouvelle culture du changement. Ainsi, parallèlement à un organigramme hiérarchique renouvelé, sept piliers d'activités ont été identifiés : « Stratégie, Administration, Formation, Collections, Services au public, Système d'information, Communication », reflets d'une « vision actuelle et prospective de l'activité nécessaire au Service »⁷⁷.

4.2.4 Vers la formalisation de documents fondamentaux

Depuis environ deux ans, le Service oeuvre en faveur d'une plus grande formalisation de sa structure et de son réseau en vue de l'élaboration d'une charte d'accueil externe, à l'intention du public mais aussi à vocation interne et adaptée à chaque sous-service (Bibliothèques, Archives, Centre BD). De plus, afin d'établir des pratiques et des comportements précis, une mission est actuellement en cours d'élaboration⁷⁸. Pour ce faire, l'ensemble du Service a été consulté en vue de s'accorder sur ce qui fonde l'identité même de l'institution. Les cadres ont été réunis à plusieurs reprises tout comme l'ensemble des collaborateurs. Bien que n'étant pas encore validée, Monsieur

⁷⁶ Sardet, Accart, 2013.

⁷⁷ *Ibid.*, p.14 .

⁷⁸ Jusqu'alors, Il n'existait pas de document attestant d'une mission au sein du Service. Sur le site, il est écrit : « [...] elle[s] contribue[nt], en tant que service public et lieu de vie, à encourager la lecture, les loisirs culturels et l'éducation. Elle favorise l'accès à l'information pour tous ».

Sardet nous a communiqué une version des « missions des Bibliothèques et Archives de la Ville de Lausanne »⁷⁹. Ainsi, parmi les cinq missions citées, il est notamment mentionné une mission sociale, dans laquelle figure la désignation au handicap : « [le Service] agit pour limiter toute exclusion liée à un handicap ». Le verbe d'action indique une réelle prise en compte de ce public, en affirmant un engagement proactif. Toutefois, la mention du verbe « limiter » en lieu et place de « lutter » vient nuancer cette intention ainsi que la place accordée aux personnes en situation de handicap au sein du Service.

4.2.5 Réflexion autour de la politique d'accueil

Faisant partie intégrante des axes stratégiques (« renouvellement de la politique d'accueil, axe trois), une vaste réflexion autour du service public et de l'accueil dans les BAVL, a été initiée, permettant semble-t-il d'assurer notamment la cohérence de l'institution. Dans ce cadre, les collaborateurs ont été invités à participer à des ateliers⁸⁰. De la lecture de leur compte-rendu (Ateliers Accueil 2014), ressortent principalement l'harmonisation des pratiques, et la définition claire des comportements adéquats à adopter afin de pallier les lacunes relevées par ce constat : « actuellement, le bibliothécaire se comporte selon son intuition au prêt » (Schenk, Accart 2014b, p.9). L'objectif vise donc une réflexion globale autour d'une Politique d'accueil commune. La constitution de ces documents fondamentaux dont la Charte d'accueil, s'appuie sur des entretiens avec le personnel en 2011, divers projets relatifs à l'accueil, des ateliers sur les espaces publics (juillet 2013) et des Ateliers Accueil (obligatoires) organisés depuis 2012⁸¹ dont les derniers se sont tenus en mars 2014⁸². Depuis, des projets ont d'ores et déjà été lancés en vue de renouveler l'accueil, en particulier sur le site Chauderon, tandis que le réaménagement des espaces, notamment sur les sites de Montriond ou de Grand-Vennes, a permis une réévaluation de la conception de l'accueil au public. Dans le but d'harmoniser les pratiques et de tendre vers l'élaboration d'un socle commun, tout le personnel réparti en groupe de trois ou quatre personnes, a participé à ces Ateliers. Parmi les valeurs relevées par les participants, il est intéressant de noter la fréquence de citation de la notion de « disponibilité ». De même, le « respect », la

⁷⁹ Bibliothèques et archives de la Ville de Lausanne, 2014c.

⁸⁰ La participation à ces ateliers était obligatoire.

⁸¹ « Ateliers Juin 2012 avec des exemples de chartes d'accueil, Ateliers juillet 2013 avec des exemples d'espaces d'accueil. Projets 2012-2013-2014 : modification concernant les espaces (signalétique, DVDS et ESSL, postes de consultation Internet, modifications des rayons Policiers, littérature en anglais, Guides géographiques, Nouveautés ; Réaménagement salle de lecture ».

⁸² Schenk, Accart 2014a, p.1.

« médiation », et « l'adaptation au public » constituent des valeurs récurrentes⁸³. La relation à l'utilisateur s'avère donc largement mise en avant, autorisant par là-même une centration sur des valeurs avant tout humaines. Du côté des professionnels en charge de l'accueil, ce sont par conséquent des questions relatives au savoir-être qui priment.

Ainsi, l'accent a-t-il été mis lors de la synthèse, sur l'accueil privilégié et personnalisé :

« il conviendrait donc d'harmoniser les pratiques et les comportements / attitudes, de développer un langage commun, un traitement égalitaire [...]. Ces lignes directrices doivent être contraignantes [...]. Les bibliothécaires doivent être formées. Ce n'est pas simplement une question de « bon sens ».

(Schenk, Accart 2014b, p.9)

Suite à ces consultations, « des formations à l'attention des personnes engagées au service public des Bibliothèques seront organisées pour autant qu'il y ait une demande précise qui soit formulée [...] »⁸⁴.

4.2.6 La Maison du Livre et du Patrimoine (MLP) : un nouvel horizon

L'élan engagé par l'institution vers le changement, à travers cette nouvelle culture « projets », permet son repositionnement au sein de la cité en même temps qu'une visibilité nouvelle, qu'il convient de mettre en perspective avec le prochain déménagement du Service au sein d'une nouvelle structure, la Maison du Livre et du Patrimoine (MLP), sise au cœur même de la ville de Lausanne, dans le quartier du Flon. Actuellement en phase projet, la Maison du Livre et du Patrimoine dont l'ouverture est prévue pour 2017⁸⁵, regroupera l'ensemble des unités du Service Bibliothèques et Archives de la Ville de Lausanne, à savoir : les bibliothèques adulte et jeunesse (bibliothèque Chauderon et bibliothèque Jeunesse), ainsi que les Archives de la ville et le centre BD. Lauréat du concours d'architecture (janvier 2013), le bureau Background Architecture, est en charge de ce projet. Différents espaces sont ainsi envisagés afin de répondre aux divers usages avec notamment un espace public en libre-accès destiné tout à la fois au public adulte et jeune ainsi qu'un espace pour les chercheurs. Dès septembre 2014, un architecte engagé par les BAVL, sera le chef de projet du service pour l'organisation des espaces internes et les aspects inhérents à la logistique d'une structure d'une telle ampleur.

⁸³ Schenk, Accart 2014b, p.5-6.

⁸⁴ Schenk, Accart 2014a, p.1.

⁸⁵ Le délai dépend notamment de la validation politique et démocratique de la réforme de la circulation dans l'ensemble de la zone (procédure fédérale).

4.3 Objectifs

Par-delà cette étude, notre propos vise à susciter et à favoriser une réflexion autour du handicap, à travers l'identification des représentations et des besoins des professionnels de l'information. A ce titre, de par la démarche induite, notre travail peut faire office d'initiation à une future offre de sensibilisation, autour de l'accueil des personnes en situation de handicap, auprès de la communauté professionnelle des Bibliothèques de la Ville de Lausanne. En effet, comme préalable à toute démarche de sensibilisation, parler du handicap en toute liberté et démystifier cette notion, nous paraît essentiel.

Par ailleurs, selon le principe et la conviction personnelle partagée par notre mandant, d'après laquelle cette réflexion se doit d'être globale, tous les acteurs des Bibliothèques de la Ville de Lausanne, doivent pouvoir y participer. La réflexion autour d'un public spécifique s'insère dans celle plus globale de la stratégie d'accueil et de services, elle-même soutenue par des obligations déontologiques, légales et institutionnelles.

Pour les responsables hiérarchiques du service (chef de service, chefs de groupes, adjoints), ce travail d'identification des représentations et des besoins pourrait tout en offrant des clés de compréhension, faire office de base sur laquelle s'appuyer pour mener de futures actions de sensibilisation. De plus, cette analyse serait susceptible d'initier des projets orientés vers le développement d'actions transversales (voir annexe 7). Parallèlement, pour l'ensemble des collaborateurs, en particulier ceux ayant pris part aux Focus groups, la discussion ainsi que la confrontation d'opinions autour de la thématique du handicap, visent à interroger les représentations, et les attitudes / comportements qui en découlent, et invitent par ce biais, à l'introspection. Cette évocation libre et décomplexée du handicap par le biais du partage d'expériences et de ressentis, peut permettre de mesurer ses propres besoins et susciter par là-même curiosité et intérêt. Des conditions, nous semble-t-il, indispensables avant même la formalisation d'une politique d'accueil pertinente et cohérente.

Notre propos ne prétend aucunement dresser un bilan de l'accessibilité de l'offre des Bibliothèques de la Ville de Lausanne, et ne se veut aucunement prescriptif à cet égard. Nous souhaitons essentiellement esquisser des pistes de réflexion, susciter l'intérêt autour de cette problématique, tout en tâchant d'aborder la question en toute neutralité, sans aucun parti pris.

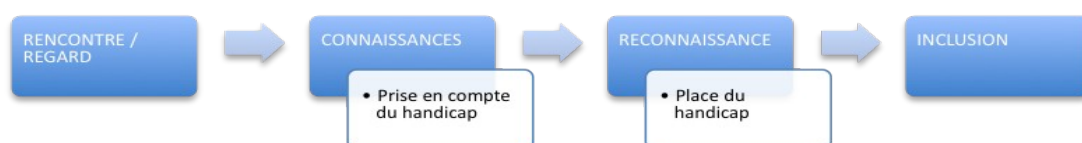
Par ailleurs, afin d'atteindre pleinement cet objectif et de faire aboutir notre démarche, nous souhaitons proposer des ateliers facultatifs autour de la découverte de la gestuelle de l'I-pad pour déficients visuels à l'ensemble des collaborateurs de la Ville de Lausanne. Ce serait l'occasion de faire découvrir de manière ludique un dispositif généraliste (qui vient d'être introduit au sein de la bibliothèque Chauderon), et d'en montrer les fonctionnalités d'accessibilité. Toutefois, au vu des délais impartis pour cette étude, nous ne pouvons inclure cette partie « pratique » pour laquelle, nous avons à notre tour bénéficié d'une formation à la Salle Louis Braille de la Cité des Sciences de Paris (10 juin 2014) avec Carole Roudeix et Sylvie Duchateau, membre de l'association BrailleNet. Ces ateliers seront donc proposés courant octobre-novembre à l'ensemble des collaborateurs de la Ville de Lausanne.

4.4 Méthodologie

4.4.1 Démarche et instruments

Notre étude est basée sur une enquête de nature qualitative, au moyen de Focus groups. Parallèlement à ces séances collectives de discussion, des entretiens individuels ont été menés afin de mieux cerner le contexte. Pour élaborer notre réflexion, nous avons tout d'abord établi un cadre conceptuel sur lequel nous appuyer afin de construire notre problématique et notre angle d'analyse théorique mais aussi d'orienter notre questionnaire. Nous avons de ce fait choisi un fil directeur pouvant faire office tout à la fois de construction et de processus autour de grandes thématiques :

Figure 1: Processus méthodologique 1



Par ce biais, nous avons mis en exergue l'importance de l'identification des éléments constitutifs d'un système de connaissance pour permettre la reconnaissance du handicap et des personnes en situation de handicap, et ce faisant, leur inclusion. Dans le cadre de notre analyse visant à mettre en lumière les « connaissances », entendues

comme un système de croyances, nous nous sommes penchée sur l'imaginaire collectif des professionnels de l'information, leurs stéréotypes et leurs représentations, liés à leur perception du handicap. Toutefois, afin de rester dans le cadre des sciences de l'information, et de donner à notre étude une dimension davantage pragmatique, nous avons axé notre problématique sur l'expression des besoins des bibliothécaires.

4.4.2 Quelques concepts-clés

L'image de l'autre handicapé se construit à travers un regard chargé de stéréotypes et de représentations diverses. La nature et l'objet de notre étude ne nous permettent pas d'approfondir ces systèmes de représentations, toutefois, notre analyse les esquissant, il convient de les définir. Les stéréotypes désignent « un ensemble de croyances individuelles relatives aux caractéristiques ou attributs d'un groupe » (IMS 2001, p. 5). Plus globalement, nous avons analysé les discours des professionnels de l'information sous l'angle des représentations sociales. Conceptualisées en psychologie sociale, les représentations se penchent sur l'objet social abstrait, et peuvent être définies de la façon suivante : « Une forme de connaissance, socialement élaborée et partagée, ayant une visée pratique et concourant à la construction d'une réalité commune à un ensemble social » (Jodelet 2007, p.53). Selon Compte Roy, « Les représentations sociales sont au centre de cette construction de la réalité sociale du handicap en étant la traduction de relations complexes, réelles et imaginaires, objectives et symboliques à l'égard du handicap » (Compte 2008, p.119).

Nous pensons en effet que l'identification et la « conscientisation » voire une remise en cause de cette construction symbolique et imaginaire du handicap, peuvent mener vers une « déconstruction ». C'est là que réside à notre sens tout l'enjeu de la sensibilisation.

4.4.3 Entretiens individuels

Afin de présenter notre projet d'étude et notre démarche d'une part et d'autre part, de mieux connaître l'environnement dans lequel allaient se dérouler les Focus groups, nous avons rencontré l'adjointe bibliothéconomique (secteur services au public), le lundi 12 mai 2014. Outre des questions relatives au terrain des Bibliothèques de la Ville de Lausanne, il nous importait d'obtenir des précisions quant aux Ateliers dont nous avons déjà eu connaissance, grâce au compte-rendu préalablement transmis. Certaines indications comme les conditions de participation, le déroulement, et les suites attendues, par rapport à la mise en place de ces Ateliers organisés pour

l'ensemble des collaborateurs se sont donc avérées tout à fait essentielles afin de mieux appréhender le contexte.

Nous avons également rencontré la cheffe de groupe du site Montriond (mardi 17 juin 2014) en vue de présenter notre projet d'étude, notre méthodologie et de convenir d'un rendez-vous pour l'organisation d'un Focus group au sein de sa structure.

4.4.4 Focus groups

Afin de caractériser les opinions et les comportements des participants, nous avons choisi une méthode qualitative qui allait permettre la confrontation d'une pluralité d'opinions autour d'une discussion libre et dynamique de groupe. Cette méthode qualitative était à notre sens apte à favoriser une liberté de langage et d'opinions. Dans le but de recueillir et de satisfaire des exigences d'homogénéité et de représentativité, nous avons envisagé la constitution de deux groupes de cinq à six personnes.

4.4.4.1 Définition du public cible et mode d'administration

Pour la constitution des groupes, notre critère de discrimination était constitué des professionnels en charge de l'accueil. L'ensemble des collaborateurs ayant en charge le prêt, nous avons donc potentiellement un large échantillon, d'une cinquantaine de personnes (en excluant les « piliers hiérarchiques » et le personnel administratif).

Afin de vraiment satisfaire les conditions requises pour l'organisation d'une discussion, notre échantillon a été constitué sur la base du volontariat. Suite à un email de présentation (présentation personnelle, explication de l'objet de notre étude, de la méthodologie employée, planning prévisionnel et optionnel), Monsieur Sardet l'a transmis le 14 avril 2014, à l'ensemble de ses collaborateurs (BAVL), associé à un message de présentation et une invitation à participation et collaboration. Dans la semaine qui a suivi, cinq collaborateurs ont répondu favorablement suivant le planning proposé. La date du 20 mai a donc pu être fixée pour l'organisation du premier Focus group. Suite à la constitution de ce premier groupe (bibliothèque Chauderon) et au faible retour, nous n'avons pas envisagé de relance car il nous importait que la participation à cette discussion soit motivée et volontaire. Nous nous sommes de ce fait directement adressée à Monsieur Sardet qui a relevé la participation exclusive de bibliothécaires de Chauderon et l'a expliqué par la faible marge de manœuvre dans les quartiers⁸⁶. La possibilité d'organiser des séances sur sites a donc été envisagée. Notre mandant a ainsi pris l'initiative de contacter directement les chefs de groupes des

⁸⁶Sardet 2014.

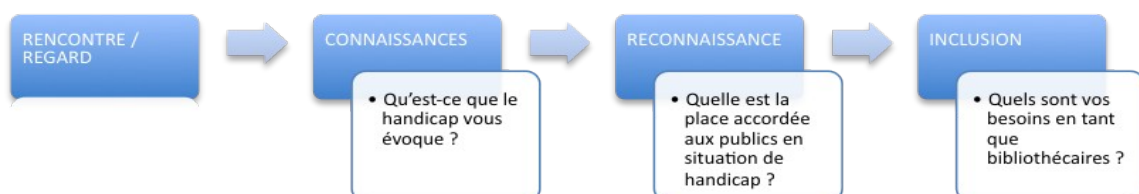
différents sites (Grand-Vennes, Montriond, Jeunesse). En nous adressant aux responsables de la bibliothèque de Montriond et de la bibliothèque Jeunesse, nous avons mesuré toute la difficulté à constituer un deuxième Focus group de cinq à six personnes, les effectifs étant réduits sur ces sites et les planning peu flexibles. Ainsi, au regard de ces éléments inhérents à notre terrain d'étude, nous avons organisé trois Focus groups.

Le premier s'est déroulé à la bibliothèque Chauderon le 20 mai, avec cinq participant(e)s (voir annexe 4). Le deuxième a eu lieu à la bibliothèque Jeunesse, le 3 juin, avec cinq participant(e)s également, dont la cheffe de groupe (voir annexe 5). Le dernier s'est passé sur le site de Montriond, le 17 juin, avec trois participant(e)s (voir annexe 6). Ainsi, au final, nous avons pu constituer deux Focus groups de taille comparable tandis que pour le troisième, au vu du très faible nombre de participant(e)s, nous le qualifierons plus volontiers de « mini Focus group ».

4.4.5 Elaboration du questionnaire

En fonction de notre schéma conceptuel présenté ci-dessus (voir 4.4.1) nous avons élaboré nos questions pour les Focus groups (voir annexe 3). Ayant prévu une heure par Focus group, nous avons envisagé une dizaine de questions avec la possibilité de questions de relance. Nous avons réparti nos questions autour de trois grandes thématiques qui font figure de fil conducteur de notre étude, à savoir : la connaissance, la reconnaissance et l'inclusion avec l'expression des besoins des professionnels de l'information. A ces grandes thématiques, trois grandes questions ont été associées : tout d'abord, « qu'est-ce que le handicap évoque pour vous ? », déclinées en six questions, puis, « quelle est la place accordée aux publics en situation de handicap ? » avec deux questions essentielles. Enfin, la dernière question : « quels sont vos besoins en tant que bibliothécaires ? », décomposée en trois sous-questions.

Figure 2: Processus méthodologique 2



L'expérience de notre premier Focus group nous a permis d'affiner cette grille d'entretien et de constater qu'il fallait donc compter sur une dizaine de questions et ne pas en prévoir davantage, pour des raisons de rythme et de dynamique. Afin de respecter une rigueur méthodologique et scientifique nous avons tenu à conserver l'ensemble de ces questions (au final, 11 questions), selon la même terminologie et les mêmes expressions, même si elles s'avéraient maladroites ou biaisées. Cependant, il est à noter que suite à cette première discussion, nous avons procédé à quelques ajustements. Ainsi, nous n'avons pas souhaité nous inscrire dans la continuité des Ateliers 2014. Nous avons donc choisi de ne plus les mentionner. En effet, notre approche étant radicalement différente, et nos groupes, facultatifs et motivés, il nous est apparu peu pertinent de les évoquer. En outre, les réponses suscitées ont eu tendance à déplacer notre problématique de l'accueil des publics en situation de handicap vers celle plus vaste de l'accueil au sein des bibliothèques de la Ville de Lausanne et du positionnement du bibliothécaire. Enfin, lors de cette première expérience, nous avons inclus une question (voir annexe 3, question 11), que nous n'avions pas envisagée dans le groupe thématique concernant l'identification des besoins, c'est à dire : « est-ce que vous avez entendu parler des pôles pour déficients visuels, pour sourds, dans certaines bibliothèques publiques de France ? », mais qui nous a permis de rebondir, de relancer la discussion et d'ouvrir le débat, tout en faisant la transition avec la présentation des ateliers autour de la gestuelle de l'I-pad, proposée et évoquée en fin de session. C'est pourquoi, nous l'avons conservée en fin de discussion pour les deux autres Focus groups.

4.4.6 Focus groups : déroulement

Tableau 1: Focus groups

Focus groups	Dates	Durée (minutes)	Mots
FG1 (Chauderon)	20 mai 2014	43:50	6400
FG2 (Jeunesse)	3 juin 2014	48:18	5758
FG3 (Montriond)	17 juin 2014	37:03	4384

Lors de chaque groupe de discussion, nous avons procédé de la même façon : nous avons commencé par prendre la parole pour nous présenter ainsi que l'objet de notre étude, notre démarche. Puis, nous avons esquissé nos grandes thématiques. En tâchant d'expliquer en quoi consistait un Focus group, nous avons insisté sur l'aspect informel de la discussion et la liberté de parole souhaitée afin de favoriser une

dynamique de groupe et de générer des échanges constructifs et enrichissants. En tant que médiateur et observateur de ces discussions, il nous est apparu d'emblée pertinent de rester le plus possible, en retrait. Suite aux présentations des participant(e)s suivant un tour de table, nous avons donc veillé à laisser la parole, conformément à un mode semi-directif, et à n'intervenir que pour recadrer ou relancer le débat en fonction de nos thématiques.

En guise de bilan, nous pouvons reconnaître avec satisfaction que les interactions au sein de tous les groupes se sont avérées riches et dynamiques. Nous avons pu relever une grande homogénéité à l'intérieur de chaque groupe qui semblait partager expériences et connaissances. Pour autant, les réflexions et les questionnements soulevés par chaque groupe se sont avérés très disparates. Ainsi, nous n'avons pas constaté de « saturation théorique ». A travers le travail de condensation des données brutes, nous avons tenté de dégager une compréhension « holiste » de notre terrain d'étude selon les thématiques préalablement décrites.

4.4.7 Difficultés, risques et limitations

En amont, nous avons identifié un certain nombre de difficultés et risques tandis que certaines limites, nous sont apparues par la suite.

Tout d'abord, en élaborant notre sujet de Master, nous avons conscience que la responsabilité d'en définir et d'en limiter les contours nous incombait, même si Monsieur Sardet, notre mandant, a souhaité cadrer notre démarche en fonction de ses propres intérêts. Ce dernier ne souhaitait pas un travail de nature prescriptive, sous forme de recommandations, mais désirait au contraire, s'orienter vers une démarche qui questionne les représentations de l'ensemble de ses collaborateurs. Ainsi, notre étude n'apporte ni de contribution concrète ni de solutions pratiques à un problème. Le risque qui en découle, réside par conséquent dans l'absence de pragmatisme et son pendant, soit la tentation de trop théoriser. Nous avons donc veillé à orienter notre travail vers les besoins des professionnels de l'information. Par ailleurs, nous nous sommes permis d'indiquer des pistes nous paraissant pertinentes en vue d'une sensibilisation des professionnels de l'information (voir pistes conclusives 5.4 et annexe 7).

En choisissant les Bibliothèques de la Ville de Lausanne, nous avons conscience de nous engager pour notre terrain d'étude, dans un environnement inconnu. Affublée d'un regard extérieur, notre démarche pouvait ainsi être affectée par une

méconnaissance du service, de sa structure et de sa culture. Ainsi, nous n'avions pas mesuré l'ampleur des disparités existant entre les différents sites de ce réseau. La visite et le recueil des discours au sein des trois bibliothèques choisies pour les Focus groups, nous ont permis de constater que chaque structure possède sa propre identité avec ses problématiques spécifiques. L'analyse des Focus groups reflète donc cette multiplicité de regards. Notre analyse tente donc par-delà cette diversité apparente, de comparer et de mettre en exergue les éléments saillants, susceptibles d'éclairer notre problématique.

D'autre part, la période consacrée à l'organisation de nos discussions, nous est apparue *a posteriori* peu propice. En effet, nous faisons suite aux Ateliers 2014 ; les collaborateurs étaient donc extrêmement sollicités et un sentiment de redondance pouvait donc surgir de cette discussion collective. De manière générale, comme nous l'avons esquissé, les BAVL sont engagées dans une perspective de déploiement et de changements, qui peuvent aussi être perçus comme des éléments tout autant prometteurs que déstabilisants. La formalisation en cours de documents fondamentaux, comme la mission et la charte⁸⁷, souligne un climat, chargé de promesses mais aussi d'incertitudes⁸⁸.

Enfin, la problématique du handicap, nous le présumions, s'avère tout à fait délicate à évoquer, traiter et appréhender. Il nous importait donc de favoriser une évocation libre et décomplexée sur le handicap pour dépasser un discours moraliste et bien-pensant.

⁸⁷La mission et la charte m'ont été communiquées par Monsieur Sardet le 9 juillet 2014.

⁸⁸Nous nous référons à un Focus group qui a particulièrement souligné cette période de transition.

5. Analyse des Focus groups

Afin d'analyser nos trois Focus groups, Nous nous sommes basée sur des retranscriptions intégrales, sur traitement informatique, strictement fidèles (les habitudes de langage, les hésitations, les expressions familières ont été conservées), à partir d'enregistrements sonores (dictaphone sur téléphone portable-Iphone). De plus, conformément à ce qu'il avait été convenu avec les participant(e)s, leur anonymat a été respecté. Toutefois, compte tenu d'éléments personnels et de données sensibles par rapport à l'institution, nous n'avons pas pu faire figurer l'intégralité des transcriptions dans cette étude. Nous étayerons notre analyse avec de nombreux verbatims, tirés de ces transcriptions⁸⁹.

5.1 Connaissance du handicap

Tout d'abord, la question relative (question 2) à la fréquence de sollicitation des personnes en situation de handicap, nous a indiqué et confirmé que les bibliothécaires ayant participé aux Focus groups, sont bel et bien régulièrement confrontés au handicap. La réponse « plusieurs fois par semaine »⁹⁰ a été donnée deux fois, dans deux groupes différents, tandis que le troisième a répondu par l'adverbe « fréquemment »⁹¹. Nous pouvons donc supposer, que la thématique du handicap ne peut laisser indifférent puisque tous apparaissent concernés dans le cadre de l'accueil au sein de la bibliothèque. L'évocation du handicap a renvoyé d'emblée à une situation professionnelle⁹². Les expériences plus personnelles sont apparues dans un deuxième temps.

Puisqu'elle faisait écho à notre première partie théorique, nous nous sommes tout d'abord penchée sur la question de la désignation et de la définition du handicap. Puis, nous avons répertorié les différents types de handicaps cités et analysés selon les diverses représentations qui pouvaient s'en dégager.

5.1.1 La désignation : « comment parler du handicap ? »

En tout premier lieu, nous avons examiné la terminologie relative à la désignation du handicap ou des handicaps et des personnes concernées et avons recensé dans les

⁸⁹Nous tenons néanmoins pour des questions de rigueur méthodologique à les référencer (indication du groupe et pagination).

⁹⁰ Focus Group 1, p.1, Focus Group 3, p. 2.

⁹¹ FG 2, p.1

⁹² FG 2, p.1 : seule une participante a fait référence à un membre de sa famille.

trois Focus groups, 142 occurrences du substantif « handicap » ou de l'adjectif⁹³. Paradoxalement, nous avons pu relever une certaine gêne quant à son évocation. Parler ouvertement du handicap n'est pas chose aisée : d'emblée, la parole apparaît bridée. A cet égard, une participante a souligné par la question : « [...] *aveugle, on a encore le droit de le dire ?* »⁹⁴, le malaise qui pouvait surgir face à la seule désignation du handicap. Par ailleurs, le questionnement de la participante révèle la conscience d'une évolution du terme qu'un autre groupe a clairement soulignée par cette interrogation : « *la terminologie a changé maintenant ?* »⁹⁵. Ainsi, cela tend à montrer que la terminologie associée aux déficiences leur semble connotée négativement. A cet égard, une participante a clairement explicité la gêne ressentie à l'évocation du terme « handicap », le justifiant par sa connotation négative⁹⁶. Enfin, l'interrogation portant sur la légitimité d'usage du terme, souligne le décalage entre terminologie officielle telle qu'elle est désormais prônée par la société et usage courant et individuel du terme.

Ainsi, la discussion autour du handicap s'avère d'emblée délicate et montre toute la difficulté qu'il y a, à l'heure actuelle, à parler du handicap et des personnes en situation de handicap, sans heurter. D'où, notre premier constat : le handicap souffre « d'un handicap des mots », pour reprendre l'expression de Claude Hamonet⁹⁷. Le commentaire d'une participante l'illustre bien : « [...] *le handicap est quand même un gros tabou dans notre société, enfin ça l'a toujours été [...]* »⁹⁸.

5.1.2 La question de la définition : « de quoi parle-t-on ? »

Comme corollaire à cette difficulté, la question de la définition du handicap a été largement posée et soulevée par l'ensemble des groupes. Dès la première question (« avez-vous déjà été confronté(e)s au handicap ? »), une même interrogation a surgi en début de discussion dans deux groupes différents : « *pour vous le handicap, c'est autant physique que mental ?* »⁹⁹. Constatant que ces doutes pouvaient gêner la discussion, nous avons précisé l'acception du terme selon le législateur suisse (LHand), tout en mentionnant notre intérêt par rapport à leur propre définition.

⁹³FG 1 : 49 occurrences. FG 2 : 63 occurrences. FG 3 : 30 occurrences.

⁹⁴FG 1, p.1.

⁹⁵FG 3, p. 3.

⁹⁶FG 2, p. 7. « [«- C'est la désignation qui vous gêne ? »]. - *Oui, parce que les représentations...qu'il est très connoté. Qu'est-ce que qu'on se fait comme images ?* ».

⁹⁷Hamonet 2001, p.38

⁹⁸FG 2, p. 7.

⁹⁹FG 1, p. 2.

Néanmoins, notre propos autour du handicap a été assimilé dans un groupe¹⁰⁰ à la thématique des publics empêchés : « *Est-ce que vous considérez ne pas connaître le français ou une autre langue parlée couramment par l'équipe comme un handicap [...] ?* ». Par ailleurs, dans cette quête de définition, la référence aux situations handicapantes, à un environnement constitutif de handicaps illustre une prise de conscience des différentes dimensions liées à la notion de « handicap » ainsi que les enjeux inhérents à l'accessibilité. Cette intervention l'illustre bien : « *Ca peut même être handicapant d'avoir une poussette* »¹⁰¹.

5.1.3 Les différents types de handicaps et leurs représentations

5.1.3.1 « Sur-représentation » du handicap physique

A l'évocation des différents types de handicap, il est significatif de noter que les formes sévères sont évoquées d'emblée. Ainsi, l'expression « chaise roulante » est la plus citée devant les autres types de handicap, au sein des trois groupes, et apparaît à 29 reprises. Vient ensuite le handicap visuel illustré par un large champ lexical : « aveugles », « malvoyants », « personnes malvoyantes », « lecteurs malvoyants », « handicapés de la vue », « handicapés visuels ». Enfin, seul un groupe¹⁰² a fait référence au handicap auditif, totalement ignoré des deux autres Focus groups. L'image du handicap est donc associée aux formes visibles et à celle d'une personne en fauteuil roulant ou aveugle / malvoyante.

5.1.3.2 Un environnement inadapté

Associée au handicap physique, la question de l'accessibilité a été posée dans tous les groupes, pour conclure par : « *les locaux pour une personne handicapée en chaise roulante, c'est une catastrophe !* »¹⁰³. Seule l'accessibilité physique du site de Montrond n'a pas été remise en question. Pour les deux autres sites, le thème a soulevé l'existence de nombre de limites et de freins dans la chaîne de déplacement : l'accès difficile (portes d'entrée, escaliers roulants), le manque de rampes d'accès, la hauteur des étagères et des postes de consultation et la largeur insuffisante des espaces de circulation y compris dans les toilettes. Ainsi, les lacunes constatées au niveau de l'accessibilité physique semblent expliquer la faible fréquentation (bien que régulière !) des personnes porteuses de handicap.

¹⁰⁰FG 1, p. 2.

¹⁰¹FG 2, p. 3.

¹⁰²FG 3, p. 1.

¹⁰³FG 2, p. 4.

D'autre part, à notre question : « Est-ce que vous imaginez ou avez-vous déjà eu un collègue en situation de handicap? », les réponses s'avèrent tout à fait éloquentes et vont dans le même sens. Deux groupes différents ont évoqué, semble-t-il, une même personne souffrant d'un léger handicap physique qui n'avait pas l'usage d'une main, et qui a dû changer d'emploi du fait de la pénibilité de tâches comme le rangement de livres. Cette question a montré que seul l'environnement était hostile à des personnes en situation de handicap, ce qui ne remet en rien en question leur capacité de travail ou d'adaptation. Dans le troisième groupe de discussion, la mention d'un collègue en situation de handicap, a permis l'évocation d'une expérience positive et heureuse avec un stagiaire souffrant de troubles d'élocution (troubles par ailleurs peu clairement précisés) : « *C'était au niveau du physique parce qu'intellectuellement, il était super intelligent [...]. On arrivait très bien parce qu'on est un très bon groupe, il était très agréable, alors on écoutait [...]* »¹⁰⁴. Enfin, un participant a souligné : « *On a pu avoir [des collègues en situation de handicap][...] alors c'est pas des personnes handicapées, c'est des personnes qui souffrent d'un léger handicap physique pendant une certaine période [...]* ». Ainsi, cette distinction a le mérite de mettre en exergue plusieurs éléments dont le fait que seul le handicap physique est entendu ici. D'autre part, le caractère provisoire de la déficience serait l'unique critère pour discriminer personnes valides et personnes handicapées, et marque en ce sens, une frontière. Enfin, par extrapolation, cette précision implique peut-être que les personnes dites handicapées ne peuvent être concernées par une activité professionnelle.

A travers ces différents discours, on peut constater que le handicap physique n'est pas connoté négativement : les personnes qui en sont porteuses peuvent fréquenter la bibliothèque, y être accueillies que ce soit en tant qu'usagers ou collègues. Un pair en situation de handicap est donc tout à fait envisageable et accueilli positivement. Toutefois, selon les différentes opinions émises, les contraintes environnementales ne lui permettent pas d'évoluer favorablement.

Si le handicap physique jouit d'une représentation positive, il en est tout autrement pour le handicap mental et psychique. En effet, le handicap mental suscite de nombreuses questions définitionnelles, mais n'inspire aucune compassion. En conclusion, les représentations varient selon le type de handicap.

¹⁰⁴FG 3, p.3.

5.1.3.3 Un comportement inadapté

L'évocation du handicap mental a été largement représentée comme le montrent la diversité et la polysémie des termes associés comme « psychique », « social », « psy. », « comportemental ». De plus, à travers notre corpus, nous pouvons constater que cette notion recouvre de nombreuses situations différentes et révèle des pathologies tout à fait diverses comme le retard mental et intellectuel, les problèmes de comportement, les déficiences intellectuelles et la trisomie. Les frontières semblent ainsi être floues entre ces différents termes, et tendent à engendrer une vision globale et stéréotypée des personnes en situation de handicap mental ou psychique¹⁰⁵.

En réponse à la question concernant les différents types de handicap, un groupe a mentionné en tout premier lieu le handicap mental ou psychique, le justifiant ainsi par une participante : « [...] *c'est psy. Oui, dans le handicap, c'est peut-être ce qui est le plus représenté* »¹⁰⁶. Dans un autre groupe, le « *handicap social* » est mentionné six fois¹⁰⁷. Cette expression inédite, nous a quelque peu interloquée, c'est pourquoi une participante nous en a donné une définition : « [C'est des enfants] *qui ont des problèmes de relations, des problèmes à s'intégrer dans un endroit donné* ». Cette question de l'intégration a été relevée à maintes reprises à l'évocation du handicap mental et psychique. Les personnes identifiées comme porteuses de ce type de handicap, apparaissent « décalées » et « déplacées » dans l'enceinte d'un lieu public tel qu'une bibliothèque. Deux groupes ont donné l'exemple d'une même personne, habituée des lieux, au comportement particulièrement inapproprié : « *Monsieur L. qui va lever son tee-shirt [...]* », en particulier dans la Bibliothèque Jeunesse¹⁰⁸. En outre, un autre récit anecdotique relatant l'expérience d'une bibliothécaire confrontée à un enfant prononçant des mots obscènes met en évidence le caractère incontrôlable du handicap psychique¹⁰⁹. D'après l'appréciation de la bibliothécaire, l'enfant était atteint du syndrome de Gilles de la Tourette¹¹⁰, se caractérisant par des tics vocaux et moteurs tels que la coprolalie. Cet exemple de tics cristallise la perception générale face au handicap psychique dans son caractère inattendu, imprévisible et inapproprié. Cette « inadéquation » au lieu public a été justifiée au regard d'autres lecteurs fréquentant le même lieu public, par les trois groupes : « [...] *il faut faire attention parce qu'on est*

¹⁰⁵Dans le cadre de cette analyse, nous associerons les handicaps mentaux et psychiques.

¹⁰⁶FG 1, p.1.

¹⁰⁷FG 2, p. 1.

¹⁰⁸FG 1, p. 5 et FG 2. p. 3.

¹⁰⁹FG 2, p. 6.

¹¹⁰Tourette Romandie [2013] : Syndrome Gilles de la Tourette

dans une bibliothèque Jeunesse et puis, il y a certains parents qui peuvent être heurtés [...] »¹¹¹, « [Madame L.], elle avait des réactions avec le public quelquefois très agressives »¹¹², et enfin, le dernier groupe : « Ca peut déranger certains lecteurs, s'il y a un groupe [de personnes handicapées] qui débarque, qui fait du bruit [...]. Ca les dérange »¹¹³. L'imprévisibilité inhérente au handicap psychique a été relevée par l'ensemble des groupes de discussion, et commenté de la façon suivante : « ils [les handicapés psychiques] ont un comportement très différent »¹¹⁴ et « on ne sait pas à quoi s'attendre... »¹¹⁵. Ainsi, leur comportement en actes et en paroles, imprévisible et inadapté aux lieux, par rapport à soi et aux autres, induit une image négative, relevée dans de nombreux adjectifs associés aux personnes handicapées psychiques comme : « limitée »¹¹⁶, « agressives »¹¹⁷, « énervées »¹¹⁸, « persécutées »¹¹⁹, « paranos »¹²⁰ et génère des sentiments de surprise, d'inquiétude, de mal-être et de gêne. Soit, une palette de sentiments qui converge vers la peur.

5.1.4 Appréhender la différence

Le handicap mental tout particulièrement pose avec acuité la question de l'écart par rapport à la norme. Deux groupes de discussion ont soulevé cette question des limites et par là-même, de la difficulté à identifier clairement et distinctement le handicap. Cette interrogation a été explicitée par une participante : « [...] alors je me pose des questions... jusqu'où s'arrête le handicap ? [...]. Je ne sais pas si on pense au handicap mental, où on s'arrête ? »¹²¹. Cette question des frontières renvoie à la composante subjective face à la perception de la différence et du handicap : « je voulais savoir [...] si vous entendez « handicap » des personnes qui sont déjà désignées par la société comme handicapées ou [...] si c'est notre perception par rapport à quelqu'un avec qui on aurait une interaction [...]. Où est la limite ? »¹²². Ce débat qui a suscité beaucoup de réactions et d'interrogations, est d'autant plus exacerbé que la confrontation des bibliothécaires au handicap psychique est tout

¹¹¹FG 2, p. 3.

¹¹²FG 3, p. 3.

¹¹³FG 1, p. 9.

¹¹⁴FG 1, p. 5.

¹¹⁵FG 1, p. 4.

¹¹⁶FG 3, p. 4.

¹¹⁷FG 3, p. 3.

¹¹⁸FG 3, p. 5.

¹¹⁹FG 1, p. 3.

¹²⁰FG 1, p. 3.

¹²¹FG 1, p. 3.

¹²²FG 2, p. 3.

particulièrement omniprésente sur le site de Chauderon. Il repose la question de la pertinence de la notion de public en situation de handicap envisagé comme un public spécifique en bibliothèques publiques. L'emphase portée sur la description de troubles comportementaux, montre toute la complexité de la dialectique entre le normal, entendu comme la norme et l'anormal et induit, avec la reconnaissance d'une catégorisation, une scission entre « valides » et « handicapés » alors même que la frontière apparaît ténue.

Par-delà ce débat qui assimile le handicap à la perception de la différence, les diverses interventions ont souligné une même représentation : les personnes handicapées psychiques peuvent être désignées comme telles parce qu'elles sont institutionnalisées¹²³. En outre, la dépendance semble également caractériser le handicap, qu'il soit physique ou psychique. Evoquant le centre psychothérapeutique de jour de l'hôpital de l'enfance, une participante a précisé que les groupes d'enfants fréquentant la bibliothèque étaient toujours accompagnés. De même, les références faites à certaines personnes porteuses de handicap, montrent le plus souvent qu'elles viennent accompagnées. Incapables d'être autonomes même s'il s'agit d'adultes et de personnes âgées, elles sont « dans la demande » et requièrent davantage d'attention¹²⁴. Une distinction a été mentionnée par une participante entre adultes et enfants handicapés. Dans ce souci de caractérisation, le choix des épithètes est largement positif : « *ils [les enfants] sont hyper ouverts* »¹²⁵, et « *ils [les enfants] sont joyeux les trisomiques ! [...]. Ils sont drôles aussi !* »¹²⁶. Cette comparaison exacerbe l'image négative associée aux personnes handicapées mentales. En effet, la comparaison traduit une infantilisation de la personne handicapée. Cette représentation fait référence à la catégorie de « l'image figure porteuse », identifiée et définie par Jean-Sébastien Morvan dans son analyse des représentations, à partir d'approches cliniques de l'étude de la déficience mentale. Les personnes handicapées sont ainsi perçues comme des enfants mais il s'agit de « l'enfant en tant que manque » et donc l'image sous-jacente, est négative¹²⁷. Chez les enfants, le handicap est moins « flagrant » pour reprendre le terme utilisé par des intervenants, « *ça se voit moins* »¹²⁸ et « *il y a moins de différences avec un autre enfant qu'avec un adulte !* »¹²⁹. Deux

¹²³FG 2, p. 2.

¹²⁴FG 2, p. 2.

¹²⁵FG 2, p. 6.

¹²⁶FG 3, p. 3.

¹²⁷Delmas 2008, p.17.

¹²⁸FG 2, p. 3.

¹²⁹FG 2, p. 6.

groupes ont évoqué une jeune adolescente souffrant d'un retard mental, qui fréquente la bibliothèque Jeunesse presque tous les après-midis et qui semble même confondue et assimilée par certains lecteurs avec un membre de l'équipe des bibliothécaires¹³⁰.

En résumé, évoquer la thématique et la notion de « handicap » suscite beaucoup de questions et de gênes. D'une part, il apparaît difficile de parler du handicap, du fait de la crainte associée à l'utilisation d'une terminologie connotée et négative. D'autre part, le flou définitionnel autour du « handicap » ne favorise pas une compréhension du phénomène. De plus, les différentes images associées aux divers types de handicaps ont montré des représentations diamétralement opposées : positives pour le handicap physique avec l'émergence de sentiments compassionnels et négatives pour le handicap psychique et mental qui suscite toujours peur et rejet. Enfin, ces différentes représentations inhérentes à l'appréhension de la différence tendent à montrer qu'il existe un décalage entre l'évolution de la prise en compte du handicap par nos sociétés et les mentalités, plus lentes à changer.

5.2 Reconnaissance des handicaps

5.2.1 La place accordée aux personnes en situation de handicap

Les réponses relatives à la place accordée aux personnes en situation de handicap au sein des bibliothèques, sont caractérisées par la négation et l'absence de réelles intentions de la part du Service (et à fortiori de sa tutelle institutionnelle) : « *il n'y a pas de projet concret par rapport à l'accueil des publics handicapés* ». D'autre part, la réflexion autour du handicap a suscité différentes réactions dont la suivante : « *les handicapés, c'est pas qu'on les prend pas en compte mais [...] on y a jamais vraiment réfléchi* »¹³¹.

Mis à part les livres en braille cités comme faisant partie des collections de la Bibliothèque Jeunesse, l'offre pouvant être déclinée en livres sonores (ou audio.), en livres à gros caractères, ne s'adresse pas spécifiquement aux publics empêchés de lire du fait d'un handicap. Aussi, une certaine remise en question de la légitimité de notre discussion centrée sur la thématique du handicap a-t-elle pu être esquissée. Nous l'avons mentionné la seule désignation du handicap, a pu interroger de nombreux participants, avec ce qu'elle induisait de stigmatisation. Une participante s'est interrogée à cet égard sur le bien-fondé d'une mention au handicap et sa prise en

¹³⁰FG 2. p. 3.

¹³¹FG 2, p. 3.

compte au sein de la mission et de la charte du Service, et a mentionné : « *pourquoi ça ressort le handicap par rapport à des discriminations autres ?* ». « *dès qu'on la [une personne comme étant handicapée] désigne, on peut la discriminer [...]* »¹³². Elle a conclu par : « *[...] on devait le mettre... En fait, c'est important au niveau de la société donc ça commence à apparaître partout. [...] C'est de nouveau « survisibiliser » une certaine population qui était invisible* ». Le verbe d'obligation souligne un décalage entre exigences légales et opinions individuelles parmi lesquelles l'étiquetage serait ainsi défavorable à la cause et à l'inclusion des personnes en situation de handicap. Le même adjectif « stigmatisant » a été utilisé par des participant(e)s d'un Focus group, à l'évocation de pôles handicap en France (question 11 : « Est-ce que vous avez entendu parler des pôles pour déficients visuels, pour sourds, dans certaines bibliothèques publiques en France ? »)¹³³. Les réactions de rejet ont été partagées par l'ensemble du groupe qui l'a justifié de la manière suivante : « *C'est des ghettos, ça va à l'encontre de l'inclusion* »¹³⁴. Il est à noter que seul ce groupe a réagi aussi négativement et avec tant de véhémence à cette question. En fin de compte, les opinions émises autour de la stigmatisation du handicap, traduisent l'attachement à des valeurs d'égalité en faveur de la mixité des publics au sein des bibliothèques. Au nom de ces mêmes valeurs, la segmentation des publics envisagée afin de mieux cerner les besoins spécifiques, semble rejetée.

5.2.2 Les fonctions des bibliothécaires

Notre débat s'inscrivant dans celui plus global de la stratégie d'accueil et de services, il a soulevé des questions essentielles touchant à l'identité professionnelle des bibliothécaires. A la question de l'accueil des personnes en situation de handicap (question 8), les réponses sont unanimes : « *Oui, c'est dans notre rôle* »¹³⁵. Concernant les missions, le rôle social des bibliothèques a été rappelé comme l'illustre cette intervention issue du premier Focus group : « *C'est le rôle social des bibliothèques, en fait. Les gens qui viennent pour avoir un lien social qui est de plus en plus mis à mal dans notre société puisqu'il n'y a plus forcément de lieu public et la bibliothèque en reste un quand même...* »¹³⁶. Le groupe de la Bibliothèque Jeunesse abonde également dans ce sens en énonçant : « *On fait office presque de service*

¹³²FG 2, p. 7.

¹³³FG 2, p. 8.

¹³⁴*Ibid.*

¹³⁵FG 1, p. 7.

¹³⁶FG 1, p. 3.

social [...] »¹³⁷, mais c'est sans doute sur le site de quartier de Montriond, que cette vocation sociale apparaît de la manière la plus flagrante. La question du handicap a suscité l'évocation des personnes âgées, citées à 12 reprises contre quatre dans les deux autres groupes. L'assimilation des « personnes âgées » au « handicap » est clairement énoncée : « [...] *On fait quand même des efforts par rapport aux personnes du troisième âge qui sont souvent handicapées* »¹³⁸. Cette mission semble même supplanter la mission culturelle comme l'illustrent les propos d'une intervenante : « *les personnes âgées [...] viennent pour voir du monde, pour discuter un peu et que la lecture à la limite [...], c'est secondaire* »¹³⁹. Pour ces professionnels, la bibliothèque de quartier, en tant que lieu de proximité et de convivialité, doit privilégier une mission sociale.

5.2.3 Les limites

Tous les groupes ont souligné des contours bien flous concernant leur rôle et leur fonction en tant que professionnels chargés de l'accueil. La thématique de l'accueil d'un public spécifique permet d'interroger les pratiques et attitudes professionnelles. Un groupe s'est particulièrement penché sur la question des savoir-faire dévolus aux professionnels de l'information des Bibliothèques de la Ville de Lausanne¹⁴⁰. Au final, la difficulté ressentie et exprimée, dès lors qu'il s'agit de se positionner dans la relation à l'autre au niveau de l'accueil, fait obstacle à la prise en compte des besoins spécifiques des personnes en situation de handicap.

Par ailleurs, une forte distinction a été émise entre handicap physique et psychique, comme l'ont prouvé les différentes représentations. Concernant l'accueil et la gestion des « personnes malades psychiques », certaines réactions sont sans appel : « *On n'a pas été formé pour ! C'est pas notre métier ! [...]* »¹⁴¹ et de conclure : « *Pour moi, elles [les personnes handicapées psychiques] ne sont pas les bienvenues* »¹⁴². Le rejet est ici clairement signifié, les personnes handicapées psychiques n'ont pas leur place dans les bibliothèques publiques.

La mission sociale inscrite et revendiquée des bibliothèques publiques, se retrouve donc mise à mal avec cette exclusion d'une frange de la population.

¹³⁷FG 2, p. 3.

¹³⁸FG 3, p. 5.

¹³⁹FG 1, p. 1.

¹⁴⁰FG 1

¹⁴¹FG 3, p. 3.

¹⁴²FG 3, p. 5.

En guise de conclusion, nous pouvons dire que la place accordée aux personnes en situation de handicap en bibliothèques est clairement réaffirmée en vertu des valeurs professionnelles, inscrites dans leurs codes déontologiques et leurs missions et revendiquées par l'ensemble de la communauté. Cependant, l'identification des besoins spécifiques à un public-cible tel que le public porteur de handicap, est remise en question, du fait du flou ressenti par rapport à leurs rôles et au rejet clairement signifié du handicap psychique / mental. Il s'agit là d'autant d'éléments qui font obstacle à l'inclusion des personnes en situation de handicap.

5.3 Les besoins de bibliothécaires

5.3.1 La remise en question de la légitimité d'une sensibilisation / formation

En l'absence d'un cadre formel précis rappelant les savoir-faire attendus dans le cadre de l'accueil et du prêt, «[...] chacun bricole avec sa sensibilité, son humeur du jour, sa vision de la personne en face et puis de l'accueil qu'il entend mener » et «[...] le gère à sa manière [...] »¹⁴³. Ainsi, différentes stratégies sont mises en oeuvre, dont l'évitement, souligné de manière anecdotique par un groupe : « [...] on plonge sous le bureau » (à l'arrivée d'une personne que l'on connaît et que l'on sait « problématique), « On se lève et on va ranger derrière le bureau »¹⁴⁴ ou tout simplement le rejet comme le souligne cette déclaration qui sonne comme une sentence : « J'ai pas envie de rentrer en interaction avec lui »¹⁴⁵. De manière générale, l'adaptation par rapport aux demandes et aux personnes est invoquée pour illustrer la relation à l'utilisateur et traduit les capacités de savoir-être de chaque personne. Les différents adjectifs comme « compliqué », « difficile », traduisent cependant la complexité d'adaptation, en particulier face aux demandes spécifiques des personnes en situation de handicap. Cependant, les divers témoignages d'expériences vécues avec des personnes agressives ou à risques (récit d'une personne réclamant de l'argent¹⁴⁶), illustrent à chaque fois, la capacité à gérer des situations déviantes. Ces savoir-être sont assimilés à des qualités humaines intrinsèques comme l'explique une intervenante : « [...] je crois qu'humainement, on a des qualités [...] qui nous permettent d'accueillir ces personnes [en situation de handicap] », « c'est normal ! »¹⁴⁷, « c'est d'instinct ! »¹⁴⁸.

¹⁴³FG 1, p. 6.

¹⁴⁴FG 1, p. 2-3.

¹⁴⁵FG 1, p. 2-3.

¹⁴⁶FG 2, p. 8.

¹⁴⁷FG 3, p. 6.

¹⁴⁸*Ibid.*

Aussi, notre focalisation sur des personnes en situation de handicap a été élargie à la subjectivité qui entre en jeu à chaque interaction humaine : « *C'est au-delà du handicap, au-delà de la personne...donc le handicap ne change pas, c'est juste notre relation avec* »¹⁴⁹. C'est pourquoi la légitimité d'une sensibilisation ou d'une formation à l'accueil de ce public-cible a pu être remise en question.

5.3.2 Un constat

Paradoxalement, l'absence de formation a été soulignée à maintes reprises : « *Oui, mais c'est vrai qu'on [ne] sait pas forcément comment réagir, peut-être oui, on n'est pas formé là-dessus* ». « *On ne sait pas toujours comment gérer...* », « *On n'a pas de formations* »¹⁵⁰. Ces différentes négations ont le mérite de souligner les lacunes en même temps que les besoins pouvant être ressentis. Une intervention illustre cette idée : « *[...] Ca pourrait être bien de savoir qu'est-ce qu'on a envie de transmettre vis-à-vis du lien social, jusqu'où on va dans cette relation avec le public handicapé [...]* »¹⁵¹. Ce constat tend donc à montrer que les participants sont globalement ouvertes à une sensibilisation / formation.

5.3.3 Les différents moyens de sensibilisation / formation

Ainsi, nos questions 7 et 8 (« Souhaitez-vous avoir une formation, une sensibilisation en vue de l'accueil de ces publics-cibles ? » et « Quels sont selon vous, les moyens de sensibilisation ? ») ont donné lieu à toutes sortes de propositions comme une formation théorique pour « *mettre des noms sur des pathologies* »¹⁵², ou apprendre à « *se comporter avec eux* »¹⁵³. L'apprentissage du langage des signes a également été évoqué par le seul groupe qui a mentionné le handicap auditif¹⁵⁴. Au-delà d'une formation théorique, certaines suggestions vont dans le sens d'un « partage d'expériences »¹⁵⁵ avec une confrontation à la réalité des personnes handicapées. Ainsi, une journée en immersion en institutions spécialisées ou des stages ont été évoqués¹⁵⁶ de façon à « *démystifier* » le handicap et les personnes handicapées et à « *mieux connaître leurs besoins [et] leur problématique* »¹⁵⁷. De manière générale, la proposition de sensibilisation / formation a été accueillie favorablement, à condition

¹⁴⁹FG 1, p. 2-3.

¹⁵⁰FG 1, p. 7.

¹⁵¹FG1, p. 7.

¹⁵²FG 2, p. 8.

¹⁵³FG 1, p. 7.

¹⁵⁴FG 3, p. 5.

¹⁵⁵FG 1, p. 8.

¹⁵⁶FG 1, p. 7.

¹⁵⁷FG 1, p. 8.

qu'elle soit proposée de manière facultative¹⁵⁸.

En bref, différentes stratégies d'adaptation face à l'accueil des publics en situation de handicap sont actuellement mises en oeuvre. Néanmoins, la mention de la complexité qu'il y a à répondre à certaines demandes et le constat d'un manque de formalisation du Service et de formation des participants-bibliothécaires, constituent autant d'éléments favorables à la mise en place de sensibilisations / formations vis-à-vis de ce public-cible.

5.4 Pistes conclusives

Les différentes représentations face au handicap font obstacle à la reconnaissance et à l'intégration des personnes en situation de handicap. Nous avons pu relever à cet égard un rejet associé au handicap psychique, méconnu et source d'angoisses.

De plus, une certaine tension entre représentations et valeurs s'est dégagée à travers les opinions exprimées par les participants des Focus groups, niant de ce fait même, la prise en compte des attentes des personnes atteintes de handicaps et la personnalisation du service. Or, face au déficit de compréhension, des mécanismes de structuration et de catégorisation s'opèrent néanmoins afin de redonner du sens à ce qui échappe à la raison. A ce refus manifeste de stigmatisation issu dès la désignation du sujet handicapé, leur prise en compte en même temps que leur place est niée, les professionnels ne pouvant développer de réelles « consciences empathiques » ni des stratégies pertinentes d'accueil. La personne handicapée est donc inexorablement vouée à être cet Autre.

L'examen des pratiques des professionnels a montré à travers diverses stratégies adaptatives, l'absence d'un langage commun et homogène. Des voix ont pu témoigner à ce titre, de lacunes ressenties d'autant plus fortement, que l'environnement sensible des sites des bibliothèques Chauderon et Jeunesse les confronte quotidiennement à des situations inconfortables¹⁵⁹.

Les rencontres, rappelons-le, entre professionnels et publics handicapés sont d'ores et déjà fréquentes : l'accueil des groupes, encadrés par des éducateurs spécialisés, faisant notamment partie des missions de la Bibliothèque Jeunesse et du site de Montriond.

¹⁵⁸FG 2, p. 8.

¹⁵⁹Voir annexe 1 : fiche signalétique. Environnement : montée de la délinquance dans le quartier de Chauderon.

Dans un tel contexte, la création d'interactions entre professionnels des bibliothèques et acteurs clés du handicap, pourrait facilement être instaurée. Une stratégie d'accueil proactive et dynamique, pourrait permettre d'aller au-devant d'acteurs locaux impliqués dans le milieu du handicap. Ainsi, loin de subir et d'être cantonnées au seul rôle d'observateurs, les bibliothèques pourraient faire office d'interface.

De plus, au-delà de lignes directrices concrètes semblant être souhaitées par l'ensemble de l'équipe, comme l'ont souligné des participants, il apparaît pertinent de proposer avant tout des rencontres, avec des partages de vie et d'expériences. En résumé, de décroiser les mondes.

Tous les groupes ont mentionné la Bibliothèque Sonore Romande même si une certaine méconnaissance de sa structure et de ses services s'est dégagée (questionnements notamment par rapport à son fonctionnement - lecteurs bénévoles - et sur les moyens et dispositifs de lecture). Preuve qu'il existe bien une frontière entre bibliothèques spécialisées et bibliothèques publiques et qu'il suffirait d'un seul pas pour tisser un lien et permettre par le biais de rencontres, la « désinsularisation » du handicap. Un fonctionnement en réseau pourrait ainsi permettre la reconnaissance et la valorisation du rôle tel qu'il est décrit par les professionnels du site Montriond (voir annexe 6 et annexe 7). Avec ces rencontres et éventuels partenariats, la bibliothèque pourrait trouver de nouvelles voies vers la création d'autres usages autour du livre et de la lecture. Lieu privilégié d'échanges et d'expérimentation, la bibliothèque favoriserait de la sorte la mixité des publics, et réaliserait pleinement sa mission culturelle et sociale, conformément à l'orientation souhaitée par le Service des Bibliothèques de la Ville de Lausanne.

Enfin, rappelons-le, une formalisation de l'accueil des personnes en situation de handicap, profiterait également à l'harmonisation de l'accueil de tous les publics. Les aménagements destinés à un public-cible bénéficient tout autant à l'ensemble des publics. Le moment nous apparaît donc particulièrement opportun pour concrétiser un élan en faveur du changement et de l'action, favorisés par la nouvelle approche institutionnelle.

6. Conclusion

En Suisse, l'engagement en faveur de l'égalité et de la lutte contre les discriminations, vient d'être renouvelé et réaffirmé suite à son adhésion à la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées. En cette année symbolique, dix ans après l'entrée en vigueur de la LHand, une accélération du processus en faveur de l'égalité des personnes en situation de handicap peut être espérée.

Globalement, une première étape pleine d'enthousiasme et d'espoirs autour de la mise en accessibilité physique vient d'être franchie, même s'il semblerait que des barrières d'ordre technique persistent. Ces obstacles physiques soulignent les réticences individuelles consistant à ne pas vouloir prendre en compte les personnes en situation de handicap ni à les intégrer. L'acceptation et *a fortiori* l'inclusion du sujet handicapé dans une « société de valides, qui vit et qui pense sur ce modèle »¹⁶⁰, demeure encore aujourd'hui très délicate. C'est sans doute là que réside la complexité de nos sociétés modernes à la fois inclusives mais aussi élitistes et normatives. Un fossé se creuse de ce fait entre le langage officiel et les discours individuels.

Au niveau des bibliothèques, ce même écart peut être perceptible entre l'obligation légale et déontologique d'accueillir tous les publics et la prise en compte de la diversité : vive tension que nous avons soulignée dans ce travail, entre l'universel en faveur de l'égalité pour tous, et le singulier avec la difficile reconnaissance de la différence. A travers l'examen du regard biaisé par le prisme des représentations, nous nous sommes penchée sur l'indicable, c'est à dire sur la difficulté d'appréhender la différence.

En cela, il convient de formuler ce rappel : l'égalité ne peut être prise comme une certitude, mais comme une fin à atteindre. La stratégie d'accueil et de service des bibliothèques doit pouvoir soutenir sa mise en oeuvre. Ainsi, pour tendre vers cet idéal de bibliothèque inclusive, un seul et même discours doit être promu et favorisé par une sensibilisation / formation à la question du handicap. Car :

« [...]rien ne se fera sans « accessibiliser » les regards à l'altérité, c'est à dire au particularisme de chacun, parce que c'est de leur éducation que dépendent la reconnaissance de la différence et l'intégration au sens profond du terme, non une intégration condescendante » (Nuss 2001, p. 214).

¹⁶⁰Compte 2005, p. 14.

Bibliographie

Articles et ouvrages généraux sur le handicap

ASSANTE, V., 2007. *Situations de handicap et réponses politiques. Reliance. No 23*, p. 83-96.

COMPTE, Roy, 2008. *De l'acceptation à la reconnaissance de la personne handicapée en France : un long et difficile processus d'intégration. Empan. No 70*, p.115-122.

GARDOU, Charles, 2005. *Fragments sur le handicap et la vulnérabilité : pour une révolution de la pensée et de l'action*. Ramonville-Saint-Agne : Ed. Erès. Connaissances de la diversité. ISBN 2749203910

HAMONET, Claude, 2001. *Les difficultés liées au langage : le handicap des mots*. In RIEDMATTEN, Raphaël. *Une nouvelle approche de la différence : comment repenser le "handicap"*, sur la base des actes du congrès organisé par Pro Infirmis Vaud à l'EPFL, le 12 oct. 2000. Sous la dir. de Raphaël de Riedmatten. Genève : Ed. Médecine & Hygiène. Cahiers médico-sociaux. ISSN 0409-8757

HAMONET, Claude, 2010. *Les personnes en situation de handicap*. 6ème éd. PUF, 2010. Que sais-je ?.

IMS, 2011. *Les stéréotypes sur les personnes handicapées : comprendre et agir dans l'entreprise, guide pratique* [en ligne]. Parution avril 2011. [Consulté le 3 août 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.defi-metiers.fr/sites/default/files/users/379/ims_-_les_stereotypes_comprendre_et_agir_dans_lentreprise.pdf

JUDD, C. M., & PARK, B. ,1993. *Definition and assessment of accuracy in social stereotypes*. Psychological Review, 100, 109-128. [Consulté le 1er août 2014].

LEMOINE-MAULNY, Yannick 2014. L'accessibilité, l'art de se rendre accessible. *Des images, des mots* [en ligne]. 3 avril 2014. [Consulté le 29 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://desimagesdesmots.com/2014/04/03/l-accessibilite-l-art-de-se-rendre-accessible/>

MAALOUF, Amin, 2012. *Les identités meurtrières*. Paris : B. Grasset, 2012. ISBN 9782246548812

MORVAN, Jean-Sébastien, PAICHELER, Henri (sous la coordination de), 1990. *Représentation et handicap : vers une clarification des concepts et des méthodes*. Vanves : MIRE/CTNERHI. [Consulté le 28 juillet 2014]. Flash Informations ; n° hors série. Disponible à l'adresse : http://classiques.ugac.ca/contemporains/handicap_et_inadaptation/documents_CTNERHI/CTNERHI_183/CTNERHI_183.pdf

MOYSE, Danielle. *Handicap : pour une révolution du regard : une phénoménologie du regard sur les corps hors norme*. Grenoble : PUG, 2010. Handicap Vieillesse Société. ISBN 978-2-7061-1591-2

NUSS, Marcel, 2001. *Un autre regard, Une nouvelle approche de la différence. Comment repenser le « handicap » ?*. Sous la direction de De Riedmatten Raphaël. Suisse, Cahiers médico-sociaux. p. 213-226

PRO INFIRMIS, ASSOCIATION LA NUIT DES MUSEES LAUSANNOIS, BONSAK Carine, RICHOS Monique, 2011. *Projet ACCES-CIBLE de la nuit des Musées de Lausanne et Pully. Boîte à outils : pour rendre votre lieu de culture accessible aux personnes handicapées*. [En ligne]. [Consulté le 28 juillet 2014]. Disponible à

l'adresse : http://www.lanuitdesmusees.ch/NDM10/2010/files/Boite-a-outils_light.pdf

RICHOZ, Monique, 2001. *Avant-propos. Une nouvelle approche de la différence : comment repenser le "handicap"*, sur la base des actes du congrès organisé par Pro Infirmis Vaud à l'EPFL, le 12 oct. 2000. Sous la dir. de Raphaël de Riedmatten. Genève : Ed. Médecine & Hygiène. Cahiers médico-sociaux. ISSN 0409-8757

RIEDMATTEN, Raphaël, 2001a. *Une nouvelle approche de la différence : comment repenser le "handicap"*, sur la base des actes du congrès organisé par Pro Infirmis Vaud à l'EPFL, le 12 oct. 2000. Sous la dir. de Raphaël de Riedmatten. Genève : Ed. Médecine & Hygiène. Cahiers médico-sociaux. ISSN 0409-8757

RIEDMATTEN, Raphaël, 2001b. Qu'est-ce qui définit l'identité d'une personne ? *Une nouvelle approche de la différence : comment repenser le "handicap"*, sur la base des actes du congrès organisé par Pro Infirmis Vaud à l'EPFL, le 12 oct. 2000. Sous la dir. de Raphaël de Riedmatten. Genève : Ed. Médecine & Hygiène. Cahiers médico-sociaux. ISSN 0409-8757

ROCHAT, Lysiane, 2008. *Les conceptions et modèles principaux concernant le handicap* (2008). Berne : Bureau Fédéral pour l'égalité du handicap, BFEH. [Consulté le 28 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : http://edudoc.ch/record/112695/files/Rapport_mod%C3%A8les_handicap.pdf

STEUNOU, Katerina, 1998. *Images de l'autre. La différence : du mythe au préjugé*. Paris : Le Seuil-Unesco. ISBN 2-02-031248-4

STIKER, Henri-Jacques, 1982. *Corps infirmes et société*. Paris : Aubier (Présence et pensée). 3e édition Dunod. ISBN 2700702867

TOURETTE ROMANDIE, [2013]. Le syndrome de Gilles de la Tourette [en ligne]. [Consulté le 30 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.tourette-romandie.ch/docs/sgt.pdf>

Bibliothèques et handicaps

ABF, 2009. « *Handicap et bibliothèques* », sous la direction de Marie-Noëlle Andissac, 2ème édition. Paris, édition ABF 2009, Collection Médiathème. ISBN 978-2-900177-32-7

AGENCE RHÔNE-ALPES POUR LE LIVRE ET LA DOCUMENTATION, 2010. *Bibliothèques et handicaps : accueillir tous les publics : guide pratique* [en ligne]. 2010. ISBN 9782913384255. [Consulté le 28 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://fr.calameo.com/read/0002177556dd011448691>

BIBLIOTHÈQUE DÉPARTEMENTALE DE LA SARTHE, [2009 ?]. Communiquer. In : *Accueillir les publics handicapés à la bibliothèque* [en ligne]. Le Mans : Bibliothèque départementale de la Sarthe. [Consulté le 28 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.scribd.com/doc/60710189/Accueillir-les-publics-handicapes-a-la-bibliotheque>

BONELLO, Claire, 2009. *Accessibilité et handicap en bibliothèque. Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 5, 2009 [consulté le 17 juillet 2014]. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-05-0034-006>.

CALENGE, Bertrand, 1996. *Accueillir orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie. (Bibliothèques). ISBN 2765406251

DUGUY, Carole, 2014. *Numérique et sensibilisation au handicap : l'expérience du don*

de voix numérique à la bibliothèque de la Part-Dieu par Carole Duguy, animatrice numérique. *Des bibliothèques inclusives : inclure, valoriser, co-construire*. Journée d'étude ABF organisée par la commission Légothèque, la commission Handicap, et le groupe régional ABF Midi-Pyrénées. 31 mars 2014. [En ligne]. Toulouse. [Consulté le 29 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/Midi-Pyrenees/Inclubib-Don%20de%20voix_BmL.pdf

FOFANA-SEVESTRE, Ramatoulaye, 2009. *Universal Design: les principes de la conception universelle appliqués aux bibliothèques*. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2009. t. 54, n°5, p. 12-18. [Consulté le 29 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-05-0012-002.pdf>

LE SEVEN, Aline, 2006. *Publics handicapés en bibliothèque*. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 3, 2006 [consulté le 22 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0109-013>

MORVAN, Jean-Sébastien, PAICHELER Henri, JODELET D, 1990. *Représentations et handicaps : vers une clarification des concepts et des méthodes* [en ligne]. Paris : Les Publications du C.T.N.E.R.H.I : Centre technique national d'études et de recherches sur les handicaps et les inadaptations. [Consulté le 1 août 2014]. Disponible à l'adresse : http://classiques.uqac.ca/contemporains/handicap_et_inadaptation/documents_CTNERHI/CTNERHI_183/CTNERHI_183.pdf

TOUZAN, Stéphanie. Les usagers déficients intellectuels en bibliothèque. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 5, 2009 [consulté le 07 août 2014]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-05-0049-011>>. ISSN 1292-8399.

UZAN, Laurette, 2013. Les candidatures sont ouvertes pour le projet « Agir pour la lecture : Daisy dans votre bibliothèque. *Nouvelles lectures : Bibliothèques et handicap: des solutions pour les personnes «empêchées de lire »* [en ligne]. 7 novembre 2013, 01:21 [Consulté le 29 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://nouvelleslectures.blogspot.ch/2013/11/les-candidatures-sont-ouvertes-pour-le.html>

Handicaps, législation et statistiques

International

ORGANISATION DES NATIONS UNIES (ONU), 2006. Convention relative aux droits des personnes handicapées (CDPH) adoptée le 13 décembre 2006 et ouverte à la signature le 30 mars 2007. [en ligne]. [Consulté le 28 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.un.org/disabilities/default.asp?navid=14&pid=150>

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ (OMS), 2013. Cécité et déficience visuelle : aide-mémoire n°282. *OMS. Centre des médias* [en ligne]. Octobre 2013. [Consulté le 28 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs282/fr/>

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTE (OMS), 2014. *Surdité et déficience auditive* : aide-mémoire n°300. *OMS. Centre des médias* [en ligne]. Février 2014. [Consulté le 31 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs300/fr/>

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ (OMS) et BANQUE MONDIALE, 2011. *Rapport mondial sur le handicap. Résumé* [en ligne]. Genève; Washington : Organisation mondiale de la Santé Banque mondiale. [Consulté le 28 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_fr.pdf

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ (OMS) et BANQUE MONDIALE, 2012. *Rapport mondial sur le handicap [2011]* [en ligne]. Genève; Washington : Organisation mondiale de la Santé ; Banque mondiale. [Consulté le 28 juillet 2014]. ISBN 978240688193. Disponible à l'adresse : http://whqlibdoc.who.int/publications/2012/9789240688193_fre_full.pdf

REPUBLIQUE FRANÇAISE, 2005. *Loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées* du 11 février 2005. [En ligne]. n°2005-102. [Consulté le 28 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.legifrance.gouv.fr/WAspad/UnTexteDeJorf?numjo=SANX0300217L>.

Suisse

ADMINISTRATION FEDERALE SUISSE, 2012. Constitution fédérale de la Confédération suisse du 18 avril 1999 (CF) ; RS 101. [En ligne]. [Consulté le 28 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.admin.ch/ch/f/rs/c101.html>

ADMINISTRATION FEDERALE SUISSE, 2012. Convention du 13 décembre 2006 relative aux droits des personnes handicapées ; résultat de la procédure de consultation. *Site de la Confédération suisse, news de l'administration fédérale* [en ligne]. 19 décembre 2012. [Consulté le 28 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.news.admin.ch/message/index.html?lang=fr&msg-id=47280>

AGILE.CH, 2014. Message CDPH adopté. *Agile.ch* [En ligne]. [Consulté le 29 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.agile.ch/message-uno-adopte>

BUREAU FEDERAL DE L'EGALITE POUR LES PERSONNES HANDICAPEES (BFEH), 2009. *Egalité des personnes handicapées 2004 - 2009. Tendances et enjeux* [en ligne]. Suisse : BFEH, novembre 2009. [Consulté le 28 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.edi.admin.ch/ebgb/01700/01707/index.html?lang=fr>

BUREAU FEDERAL DE L'EGALITE POUR LES PERSONNES HANDICAPEES (BFEH), 2013. Actualité. *Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées, DFI* [en ligne]. [Consulté le 29 décembre 2013]. Disponible à l'adresse : <http://www.edi.admin.ch/ebgb/index.html?lang=fr>

CANTON DE VAUD, 2004. *Projet de loi modifiant la loi du 10 février 2014 sur les mesures d'aide et d'intégration des personnes handicapées (LAIH)*. [En ligne]. [Consulté le 29 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/organisation/gc/fichiers_pdf/110_Tableau_comparatif_LAIH.pdf

CANTON DE VAUD, 2006. *Loi d'aide aux personnes recourant à l'action médico-sociale (LAPRAMS)*. 24 janvier 2006 (Etat 01.05.2006). [En ligne]. 850.11. [Consulté le 29 décembre 2013]. Disponible à l'adresse : http://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/organisation/dsas/sash/fichiers_pdf/Loi_LAPRAMS850.11.pdf

CANTON DE VAUD, 2014. Loi sur le patrimoine mobilier et immatériel (LPMI) du 8 avril 2014. [En ligne]. 446.12. [Consulté le 29 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.rsv.vd.ch/rsvsite/rsv_site/doc.pdf?docId=1123588&Pvigueur=&Padoption=&Pcurrent_version=0&PetatDoc=referendum&Pversion=&docType=loi&page_format=A4_3&isRSV=true&isS JL=true&outformat=pdf&isModifiante=false

CENTRE ET CONSEIL EGALITE HANDICAP, 2013. *Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées (CDPH). FAQ*. [en ligne]. [Consulté le 29 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.egalite-handicap.ch/oui-a-la-cdph.html>

CONFÉDÉRATION SUISSE, 2002. *Loi fédérale du 13 décembre 2002 sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (Loi sur l'égalité pour les handicapés, LHand) ; RS 151.3. [en ligne]. [Consulté le 28 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.admin.ch/ch/f/rs/c151_3.html, le 23.9.11*

CONFÉDÉRATION SUISSE. OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE, 2009. *Communiqué de presse : personne handicapées en Suisse en 2007* [en ligne]. Neuchâtel : OFS, 2009. [Consulté le 28 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/news/medienmitteilungen.Document.127537.pdf>

CONFÉDÉRATION SUISSE. OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE, 2011. *Égalité pour les personnes handicapées : principaux résultats* [en ligne]. Neuchâtel : OFS, 2011.[Consulté le 28 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/news/publikationen.Document.150519.pdf>

CONFÉDÉRATION SUISSE. OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE, 2014. *Communiqués de presse . Egalité pour les personnes handicapées : évolution 2007-2012* [en ligne]. [Consulté le 26 août 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/news/medienmitteilungen.html?pressID=9547>

CONFÉDÉRATION SUISSE, DEPARTEMENT FEDERAL DE L'INTERIEUR, SECRETARIAT GENERAL, BUREAU FEDERAL DE L'EGALITE POUR LES PERSONNES HANDICAPEES (BFEH) 2014. *Cahier des charges : évaluation de la loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées Lhand, 20 février 2014. [en ligne]. [Consulté le 28 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.seval.ch/fr/documents/Cahier%20des%20charges%20%C3%A9valuation%20LHand_fr.pdf*

ETAT DE GENEVE, 2003. *Loi sur l'intégration des personnes handicapées (LIPH) du 16 mai 2003 (entrée en vigueur 1er janvier 2004) [en ligne]. 16 mai 2003. [Consulté le 29 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_k1_36.html*

GAZARETH, Pascale 2009. *Visages du handicap : personnes pouvant être considérées comme handicapées selon différentes définitions* [en ligne]. Neuchâtel : OFS, 2009. [Consulté le 28 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index.html>

REPUBLIQUE ET CANTON DE GENEVE, ETAT DE GENEVE, 2003. *Loi genevoise du 16 mai 2003 sur l'intégration des personnes handicapées (LIPH) ; RS/GE K1.36. [en ligne]. [Consulté le 28 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_K1_36.html*

REPUBLIQUE ET CANTON DE GENEVE, OFFICE CANTONAL DE LA STATISTIQUE (OCSTAT), 2009. « *Coup d'oeil* ». *Les personnes handicapées dans le canton de Genève. 2009.*[en ligne]. [Consulté le 28 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.ge.ch/statistique/tel/publications/2009/analyses/coup_doeil/an-co-2009-43.pdf

RTS Info 2010. *Journées des handicapés : encore des efforts à faire. RTS.ch* [en ligne]. 28 juin 2010. [Consulté le 29 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.rts.ch/info/suisse/1071759-journee-des-handicapes-encore-des-efforts-a-faire.html>

RTS Info 2014. *Les handicapés sont davantage exposés à la pauvreté. RTS.ch* [en

ligne]. 27.06.2014. [Consulté le 29 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.rts.ch/info/suisse/5964816-les-handicapes-sont-davantage-exposes-a-la-pauvrete.html>

SUISSE, 1976. Ordonnance concernant la remise de moyens auxiliaires par l'assurance- invalidité (OMAI) du 29 novembre 1976 (Etat le 1er janvier 2013)[en ligne]. 29 novembre 1976. RS 831.232.51. [Consulté le 29 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19760291/index.html>

SUISSE, 1999. Constitution fédérale de la Confédération suisse (Cst) du 18 avril 1999 (Etat le 3 mars 2013) [en ligne]. 18 avril 1999. RS 101. [Consulté le 29 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.admin.ch/ch/f/rs/c101.html>

SUISSE, 2002. Loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (Loi sur l'égalité pour les handicapés, Lhand) du 13 décembre 2002 (Etat le 1er juillet 2013) [en ligne]. 13 décembre 2002. RS 151.3. [Consulté le 29 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.admin.ch/ch/f/rs/151_3/index.html

SUISSE, 2003. *Ordonnance sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (Ordonnance sur l'égalité pour les handicapés, OHand) du 19 novembre 2003 (Etat le 1er juin 2010)* [en ligne]. 19 novembre 2003. RS 151.31. [Consulté le 29 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.admin.ch/ch/f/rs/c151_31.html

SUISSE, 2013. *Les autorités fédérales de la Confédération suisse* [en ligne]. 2007-2013. [Consulté le 29 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.admin.ch/>

VILLE DE GENEVE, 2012. Handicap et culture. *Ville de Genève site officiel* [En ligne]. Mise à jour 26.06.2014. [En ligne]. [Consulté le 28 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.ville-geneve.ch/themes/culture/culture/handicap-culture>

VILLE DE GENEVE, 2012-2013. Handicap et culture : Guide pratique. Offre culturelle pour les personnes en situation de handicap, leur famille et leurs amis. [En ligne]. [Consulté le 28 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.ville-geneve.ch/fileadmin/public/Departement_3/Publications/handicap_culture/handicap-culture-brochure-2012-ville-de-geneve.pdf

Les différentes familles de handicap

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE. MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION, 2007. Handicap visuel. In : Culture et handicap : guide pratique de l'accessibilité [en ligne]. [Paris] : Ministère de la culture et de la communication, 2007. [Consulté le 28 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.culture.gouv.fr/handicap/pdf/guide.pdf>

Handicap visuel

HOLZSCHUCH, Chantal, ALLAIRE, Cécile, BERTHOLET, Laetitia, 2008. *Les différentes formes de malvoyance*. In : Quand la malvoyance s'installe : guide pratique à l'usage des adultes et de leur entourage [en ligne]. Saint-Denis : INPES, 2008. (Dossier Varia). [Consulté le 28 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.inpes.sante.fr/CFESBases/catalogue/pdf/1161.pdf>

UNION CENTRALE SUISSE POUR LE BIEN DES AVEUGLES (UCBA), UNION SUISSE DES AVEUGLES (USA) et FÉDÉRATION SUISSE DES AVEUGLES ET MALVOYANTS (FSA), [2011]. *Canne blanche - et pourtant il voit ? : le handicap visuel a beaucoup de facettes*. Suisse : s.n, s.d.. [en ligne]. [Consulté le 28 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : www.canne-blanche.ch/fileadmin/f/pdf/Kampagne_2011_Flyer_fr.pdf

UNION CENTRALE SUISSE POUR LE BIEN DES AVEUGLES (UCBA), 2013a. *UCBAVEUGLES* [en ligne]. 2010-2013. [Consulté le 28 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.szb.ch/index.php?L=2>

UNION CENTRALE SUISSE POUR LE BIEN DES AVEUGLES (UCBA), 2013b. Dix questions et dix réponses sur la malvoyance et la cécité. *UCBAVEUGLES* [en ligne]. [Consulté le 28 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.szb.ch/fr/science/questions-souvent-posees/dix-questions-et-dix-reponses-sur-la-malvoyance-et-la-cecite.html>

Handicap mental et psychique

UNAPEI, 2014. *Tout savoir sur le handicap mental. Le handicap mental : sa définition.* UNAPEI [En ligne]. [Consulté le 28 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.unapei.org/Le-handicap-mental-sa-definition.html>

LYCEE PROFESSIONNEL JULES FERRY, « LA COLLINE », REPESE Joe, 2013. *Handicap psychique*. Oct. 2011. no 1. [En ligne]. [Consulté le 28 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.unafam.info/87/img/2013_Handicap_psychique.pdf

Textes généraux, fondateurs

ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES DE FRANCE 2003. Code de déontologie du bibliothécaire. In : *site de l'Association des Bibliothécaires de France* [en ligne]. [Consulté le 29 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.abf.asso.fr/pages/interieur-categorieTOP=6&categorie=46&id_contenu=78

BEZENCON Christophe, 2014. Re :petite question. [message électronique]. 6 juin 2014.

BIBLIOTHÈQUE INFORMATION SUISSE (BIS), 2013. *Code d'éthique de bis pour les bibliothécaires et les professionnels de l'information* [en ligne]. [Consulté le 29 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.bis.ch/fileadmin/ressourcen/arbeitsgruppen/Code_ethique_f.pdf

FEDERATION INTERNATIONALE DES ASSOCIATIONS DE BIBLIOTHEQUES, ORGANISATION DES NATIONS UNIES POUR L'EDUCATION, LA SCIENCE ET LA CULTURE, 2011. Principes directeurs de l'IFLA / UNESCO [en ligne]. Avril 2001. [Consulté le 30 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654f.pdf>

UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION (UNESCO) et INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA), 1994. *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique*. [en ligne]. [Consulté le 29 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122fo.pdf>

Documentation interne : bibliothèques de la Ville de Lausanne

BIBLIOTHEQUES & ARCHIVES DE LA VILLE DE LAUSANNE, 2014a. *Organigramme hiérarchique Bibliothèque & Archives Ville de Lausanne (BAVL)*. 1er mai 2014.

BIBLIOTHEQUES & ARCHIVES DE LA VILLE DE LAUSANNE, 2014b. *Charte d'accueil*. 02.06.2014

BIBLIOTHEQUE & ARCHIVES DE LA VILLE DE LAUSANNE, 2014c. *Missions*. 09.07.2014

SARDET, Frédéric, 2014. Re: *organisation + planning* [message électronique]. 2 mai

2014.

SARDET, Frédéric, ACCART, Jean-Philippe, 2013. *Un nouveau modèle de management pour bibliothèques et archives de la Ville de Lausanne (BAVL)*. Mai 2013.

SCHENK, Françoise, ACCART, Jean-Philippe, 2014a. *Ateliers Accueil 2012-2014. Synthèse et 1ère définition d'une « Politique d'accueil BAVL »*. Séance du 17.03.2014.

SCHENK, Françoise, ACCART, Jean-Philippe, 2014b. *Compte-rendu des Ateliers Accueil 2014*. Mars 2014.

Mémoires d'études

AEBERLI, Rébecca, FIERO, Fabiano, et PAEZ, Melissa, 2012. *Bibliothèques et publics empêchés : Etat des lieux et actions concrètes pour la Bibliothèque Forum Meyrin* [en ligne]. Genève : Haute Ecole de Gestion de Genève. Travail de Bachelor. [Consulté le 29 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://doc.rero.ch/record/30462>

BONELLO, Claire, 2009a. *Accessibilité et handicap en bibliothèque* [en ligne]. Diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques [Consulté le 29 décembre 2013]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-2041>

BRODARD Yann, VARRIN Michael, 2008. *Mise en valeur des auteurs et illustrateurs suisses de la Bibliothèque municipale Jeunesse de Lausanne*. [En ligne]. Lausanne : Haute Ecole de Gestion de Genève. Travail de diplôme réalisé en vue de l'obtention du diplôme HES. [Consulté le 29 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : http://doc.rero.ch/record/11285/files/TB_ROCHAT_VARRIN.pdf

CALMET, Marie, 2004. *Médiathèque, publics empêchés, publics éloignés : les enjeux d'un projet de service spécifique* [en ligne]. Villeurbanne : enssib, 2004. Mémoire d'étude du Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. [Consulté le 29 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/845-mediathèque-publics-empeches-publics-eloignes.pdf>

CAMPINOS Johana-Manuela, 2014. *L'innovation en bibliothèque publique au service de l'inclusion sociale des publics handicapés : état des lieux et perspectives*. [En ligne]. Villeurbanne : enssib, 2014. Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. [Consulté le 29 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64229-l-innovation-en-bibliothèque-publique-au-service-de-l-inclusion-sociale-des-publics-handicapes-etat-des-lieux-et-perspectives.pdf>

DA COSTA, Natalia, 2008. *L'offre en direction des publics sourds : exemple du « pôle sourd » de la bibliothèque Chaptal*. [En ligne]. Villeurbanne : enssib, 2008. Projet professionnel personnel. Formation initiale des bibliothécaires d'Etat. [Consulté le 29 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/2005-l-offre-en-direction-des-publics-sourds.pdf>

DELMAS, Corinne, 2008. *Sociologie et histoire des déficiences* [en ligne]. Master 1 APAS. Lille : FSSEP-Université Lille 2. [Consulté le 30 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : http://staps.univ-lille2.fr/fileadmin/user_upload/ressources_peda/Masters/APAS/2008/def_mot_delmas.pdf

FRIGERIO, Eric, 2007. *Personnes handicapées mentales et bibliothèques publiques : état des lieux et prospective à partir d'une étude sur le terrain ardéchois* [en ligne]. Villeurbanne : enssib, 2004. Mémoire d'étude du Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. [Consulté le 29 juillet 2014]. Disponible à

l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21214-personnes-handicapees-mentales-et-bibliotheques-publiques.pdf>

GALANOPOULOS, Philippe, 2010. *L'accessibilité des publics sourds et malentendants en bibliothèque universitaire*. [En ligne]. Villeurbanne : enssib, 2004. Mémoire d'étude du Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. [Consulté le 29 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48196-l-accessibilite-des-publics-sourds-et-malentendants-en-bibliotheque-universitaire.pdf>

GARCIA Ulyses 2012. *Les pratiques culturelles comme vecteur d'intégration pour les personnes en situation de handicap physique : les représentations sociales au cœur des politiques publiques*. [En ligne]. Lausanne : Haute école de travail social et de la santé – ESSP. Bachelor of Arts HES-SO en travail social. [Consulté le 29 juillet 2014]. Disponible à l'adresse :

http://www.edi.admin.ch/ebgb/01842/01846/05093/05522/index.html?lang=de&download=NHZLpZeg7t,lnp6l0NTU042l2Z6ln1acy4Zn4Z2qZpnO2Yuq2Z6gpJCEent9e2ym162epYbg2c_JjKbNoKSn6A--

MULLER, SAMOULLER EGGER, VIEUX, 2014. *Publics non et malvoyants : quels enjeux pour les bibliothèques à l'heure du numérique* [en ligne]. Genève : Haute Ecole de Genève. Mémoire de recherche. [Consulté le 29 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : http://doc.rero.ch/record/209600/files/M7-2014_memoire_MULLER_SAMOULLIER_EGGER_VIEUX.pdf

NICOLET, Martin, 2012. *Bibliothèque municipale de Lausanne : Bibliothèque de Montriond*. Genève : Haute Ecole de Gestion. [En ligne]. Rapport de stage. [Consulté le 30 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : http://campus.hesge.ch/labodoc/stages/doc/2012/sta12_Nicolet.pdf

Méthodologie

ATTAL-VIDAL Chantal, IRIBARNE, Patrick, 2012. *Focus groups : mode d'emploi*. La Plaine Saint-Denis Cedex : AFNOR Editions. ISBN 978-2-12-465366-9

MILES, Matthew B., HUBERMAN, Michael A, 2003. *Analyse des données qualitatives*. 2e ed. De boeck. ISBN 978-2744500909

Sitographie indicative

BIBLIOTHEQUE DE LA VILLE DE LAUSANNE, 2013. *Lausanne.ch*. [en ligne]. [Consulté le 29 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.lausanne.ch/thematiques/culture-et-patrimoine/culture-a-vivre/bibliotheques/bibliotheque-presentation.html>

BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE LYON, 2013. Bibliothèque du 3e la Part-Dieu. *Bibliothèque municipale de Lyon* [en ligne]. [Consulté le 29 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.bm-lyon.fr/>

BIBLIOTHÈQUE SONORE ROMANDE, 2013. *BSR* [en ligne]. [Consulté le 29 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.bsr-lausanne.ch/>

VILLE DE LAUSANNE, 2013. *Construction de la « Maison du livre et du patrimoine » (bibliothèque et archives de la Ville de Lausanne)*. [En ligne]. Rapport du jury du 18.2.2012. [Consulté le 30 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.lausanne.ch/lausanne-officielle/administration/travaux/architecture/etudes-et-constructions/organisation-de-concours/maison-du-livre-et-du-patrimoine/mainArea/00/col2/04/text_files/file/document/RapJury_ConcoursVigie-Gonin_Final.pdf

Annexe 1 : situation géographique



Vue aérienne : Google Earth

Annexe 2 : fiche signalétique : les Bibliothèques de la Ville de Lausanne (BVL)



Présentation :

Les Bibliothèques de la Ville de Lausanne, font partie du Service Bibliothèque et Archives de la Ville de Lausanne (BAVL) qui regroupe trois entités :

- Les Archives de la Ville
- Le Centre BD
- Les bibliothèques de la Ville (BVL)

Les Bibliothèques de la Ville forment un réseau de bibliothèques de lecture publique, réparti sur différents sites : la bibliothèque centrale de Chauderon, dédiée aux personnes de plus de 15 ans, la bibliothèque Jeunesse (destinée aux enfants de la naissance jusqu'à 15 ans) et quatre sites de quartiers : Chailly, Entre-Bois, Grand-Vennes, Montriond. Enfin, un bibliobus dessert vingt-et-un quartiers de la ville de Lausanne.

Le Service regroupe 70 collaborateurs.

Environnement :

La bibliothèque Chauderon ainsi que la bibliothèque Jeunesse se situent à 100 mètres l'une de l'autre, dans le quartier de Chauderon, au centre de la ville de Lausanne. Ce quartier connaît depuis environ trois ans, une flambée de la petite délinquance (trafiquants etc.).

La bibliothèque de Montriond est située sous-gare à Lausanne, un quartier privilégié et prisé des lausannois pour sa tranquillité.

Collection :

Environ 335'000 livres dont 265'000 en libre accès sont mis à la disposition de tous, gratuitement. Des journaux et des magazines (environ 300 titres) sont disponibles dans toutes les bibliothèques. De plus, depuis 2013, un département audiovisuel mettant à disposition une collection de DVD-Blu-ray vient compléter cette offre. En 2013, 873'702 documents ont été prêtés¹⁶¹.

¹⁶¹La ville de Lausanne compte environ 130'000 habitants.

Voir Lausanne. Mouvement de la population [en ligne]. [Consulté le 31 juillet 2014].

Disponible à l'adresse :

: <http://www.lausanne.ch/lausanne-officielle/administration/sports-integration-et-protection-population/controle-des-habitants/statistiques.html>

Public :

La population à desservir relevant de la même collectivité que celle de l'autorité de tutelle, soit la Ville de Lausanne, ce sont donc les lausannois qui constituent en priorité le public-cible, même si le public habitant à l'extérieur ne doit pas être négligé. En effet, la majeure partie des utilisateurs des BVL viennent de Lausanne ou des communes avoisinantes¹⁶².

Les bibliothèques du réseau accueillent chaque année plus de 20'000 personnes.

La bibliothèque pour adultes de Chauderon

Cette section adulte comporte un large fonds constitué d'environ 100'000 documents (journaux, revues, livres de fictions, documentaires, livres audio, bandes dessinées, collection audiovisuelle¹⁶³, livres à gros caractères dits « large vision ». etc.) en libre accès¹⁶⁴.

De plus, elle incarne « le centre névralgique du réseau des bibliothèques de la Ville en regroupant la direction, l'administration, les services techniques, la centrale d'achat et la centrale de catalogage pour les documents adultes »¹⁶⁵.

La bibliothèque Jeunesse (BJ)

Cette structure destinée avant tout aux enfants offre plus de 60'000 documents (albums pour les tout-petits, bandes dessinées, magazines, livres audio, romans etc.)¹⁶⁶. De plus, elle dispose d'un fonds de 2'000 livres en langues étrangères (anglais, allemand, italien, espagnol, portugais, turc, serbo-croate, albanais).

Cette structure est en charge de la sélection et du traitement (catalogage, indexation) des documents jeunesse mis à part la sélection et le traitement des bandes dessinées et des livres audio qui sont effectués à la bibliothèque de Chauderon¹⁶⁷.

La BJ accueille des classes des établissements scolaires lausannois¹⁶⁸. Près de 600 visites de groupes ont été recensées en 2012. Cela représente donc en moyenne l'accueil de deux groupes par jour ouvrable¹⁶⁹.

La bibliothèque de Montriond

De par sa surface (220 m²), cette bibliothèque est la plus petite du réseau. Néanmoins, elle propose une offre variée d'ouvrages pour adultes et enfants (environ 40'000 documents). Elle assure l'un des plus grands roulements de prêt des bibliothèques de la Ville de Lausanne¹⁷⁰. Par ailleurs cette bibliothèque incarne véritablement la bibliothèque de quartier et de proximité, tout en offrant des espaces de lecture et de détente. De manière générale, les bibliothécaires y travaillant depuis de nombreuses années, connaissent leur public et jouent un véritable rôle social qu'elles assument et

¹⁶²Brodard 2012-2013, p. 7.

¹⁶³Cette collection a été introduite récemment, 2012-2013 et est en cours d'établissement

¹⁶⁴Brodard 2012-2013, p. 2.

¹⁶⁵*Ibid.*, p. 3

¹⁶⁶*Ibid.*

¹⁶⁷*Ibid.*

¹⁶⁸*Ibid.*, p. 3 : « [...] Dès 1986, suite à la volonté de la direction de l'époque, des visites commentées des bibliothèques ont été proposées aux enseignants [...]. Cette prestation s'est petit à petit installée et désormais, toute classe dont l'établissement scolaire n'abrite pas de bibliothèque est invitée à utiliser les services de la BJ ».

¹⁶⁹*Ibid.* p. 5.

¹⁷⁰Nicolet 2012, p.1.

revendiquent pleinement.

En outre, cette structure s'est spécialisée dans l'accueil de classes, le plus souvent le matin, des écoles environnantes (quartier sous-gare) mais aussi de garderies. Les matinées sont ainsi le plus souvent consacrées à l'accueil et à l'animation de groupes. D'après la responsable, cette spécificité se développe de plus en plus. Cette bibliothèque propose également la livraison gratuite d'ouvrages à domicile.

Annexe 3 : questionnaire Focus groups (canevas¹⁷¹)

Connaissance

Qu'est-ce que le handicap évoque pour vous ?

1. Est-ce que vous avez déjà été confronté(e)s au handicap ?
2. A quelle fréquence êtes-vous sollicité(e)s par une personne en situation de handicap ?
3. A quels types de handicap(s) avez-vous été confronté(e)s ?
4. Est-il toujours possible de s'adapter [par rapport aux demandes des personnes en situation de handicap] ?
5. Est-ce difficile [de toujours gérer une personne en situation de handicap] ?
6. Imaginez-vous avoir un collègue en situation de handicap ?

Reconnaissance

Quelle est la place accordée aux publics en situation de handicap ?

1. La bibliothèque propose-t-elle des ressources adaptées, des collections, des livres audio destinés au public en situation de handicap ?
2. Selon les codes de déontologie des bibliothèques qui mettent en avant l'égalité pour tous, peut-on accueillir véritablement tous les publics ? tous les handicaps ?

Inclusion

Quels sont vos besoins en tant que bibliothécaires ?

1. Souhaitez-vous disposer d'une formation, d'une sensibilisation en vue de l'accueil de ces publics-cibles ?
2. Quels sont selon vous, les moyens de sensibilisation ?
3. Avez-vous entendu parler des pôles pour déficients visuels, pour sourds, dans certaines bibliothèques publiques de France ?

¹⁷¹D'après le premier Focus group (Chauderon) : thématiques et questions

Annexe 4 : Focus group : bibliothèque Chauderon

Focus group : bibliothèque Chauderon
Date : mardi 20 mai 2014
Lieu : bibliothèque de Chauderon (salle Verso)
Durée : 43:50
Mots : 6400
Questions / interventions : 43

Conditions de l'entretien :

Cette session a été organisée avec cinq participantes, le mardi 20 mai, à la bibliothèque Chauderon, à 10h30 (salle Verso). Sur la base du volontariat, suite à l'appel à participation diffusé par Monsieur Sardet par mail, cinq participantes, avec lesquelles j'ai pris contact individuellement par email, se sont proposées.

Toutes les participantes sont arrivées presque en même temps, à l'heure indiquée. Nous avons procédé aux présentations. Je me suis présentée, en évoquant mon projet de Master, mon sujet. Puis, j'ai expliqué en quoi consistait un Focus group et comment allait se dérouler cette séance. J'ai insisté sur le caractère informel de l'échange et sur la dynamique souhaitée lors de la discussion.

Par ailleurs, j'ai présenté les thématiques que je souhaitais aborder et sollicité leur accord pour les enregistrer. Elles ont toutes accepté.

J'ai pu constater que le FG prenait dès le début la forme d'une vraie discussion. Les participantes se connaissaient toutes, les expériences et opinions semblaient partagées. Cette forme de connivence a favorisé l'échange et le partage d'opinions. J'ai donc tâché de limiter mes interventions et de m'effacer pour respecter cette liberté de paroles.

Je n'ai donc pas pu suivre l'ordre de mes questions. Cette première discussion avait valeur de test, et *a posteriori*, je me suis rendu compte que j'aurais dû intervenir plus de façon à davantage dynamiser et relancer l'entretien. De même, j'ai pu constater que la référence aux Ateliers 2014 avait tendance à déplacer le débat vers la question plus globale et profonde, de la politique d'accueil et du service. Enfin, plus que de vraiment susciter une vraie discussion, ce FG a souligné et conforté certaines opinions et constats. En guise de conclusion, je leur ai proposé de reprendre ultérieurement contact avec elles, pour un atelier facultatif « Découverte de la gestuelle de l'Ipad pour déficients visuels (découverte des fonctionnalités d'accessibilité) ».

Participant(e)s :

Participant(es)	Sexe	Fonction	Année d'ancienneté
1	Féminin	Bibliothécaire (accueil, service contentieux)	2005
2	Féminin	Bibliothécaire (accueil, catalogage, acquisition, formation d'apprentis)	1999
3	Féminin	Chargée de la politique documentaire (+ accueil)	2012
4	Féminin	Responsable des livres audio (+ accueil)	2013
5	Féminin	Bibliothécaire (+ tâches de facturation pour les dossiers en retard)	1998

Annexe 5 : Focus group : bibliothèque Jeunesse

Focus group : Bibliothèque Jeunesse

Date : mardi 6 juin 2014

Lieu : bibliothèque Jeunesse

Durée : 48:18

Mots : 5758

Questions / interventions : 49

Conditions de l'entretien :

Suite au rendez-vous que nous nous étions fixé par email avec la responsable de la Bibliothèque Jeunesse, je me suis rendue à la bibliothèque sans savoir exactement combien de participants seraient présents. En effet, la cheffe de groupe m'avait précisé qu'il n'était pas possible pour des raisons d'organisation interne, de réunir plus de trois personnes. Cependant, à mon arrivée, cinq bibliothécaires étaient présents et la responsable avait convenu préalablement avec eux, que l'on profiterait de leur pause pour organiser le Focus group.

La bibliothèque étant fermée le mardi matin, la session s'est déroulée dans la bibliothèque.

D'emblée, au moment des présentations, la cheffe de groupe a souligné la relation hiérarchique qui existait au sein de ce groupe et a par conséquent interrogé l'ensemble de l'équipe. L'approbation générale nous a permis de l'inclure au même titre que les autres participants dans la discussion.

Bien que la discussion ait été imposée, au détriment de la pause, le FG s'est avéré particulièrement convivial et riche en échanges et discussions. La présence de la responsable de cette structure n'a pas du tout gêné la liberté de paroles qui a régné. Bien au contraire, du fait de son statut à la fois de responsable et de « nouvelle » au sein de l'équipe, ses interventions ont eu le mérite d'apporter un autre regard sur la problématique. En guise de bilan, nous pouvons dire que cette discussion collective a vraiment permis de susciter des interrogations et des questions.

Participant(e)s :

Participant(e)s	Sexe	Fonction	Année d'ancienneté
1	Féminin	Bibliothécaire	1994
2	Féminin	Stagiaire, apprentie en 1ère année d'agent en Information Documentaire à l'orientation scolaire et professionnelle	(en stage jusqu'en juillet 2014)
3	Féminin	Bibliothécaire	2010
4	Masculin	Bibliothécaire à la bibliothèque Chauderon (50%- collection des périodiques) et Jeunesse (50%)	1998
5	Féminin	Responsable (suite au départ de l'ancienne responsable en poste pendant 35 ans).	Janvier 2014

Annexe 6 : Focus group : bibliothèque Montriond

Focus group : Montriond
Date : mardi 17 juin 2014
Lieu : bibliothèque de Montriond
Durée : 37:03 minutes
Mots : 4384
Questions / interventions : 45

Conditions de l'entretien :

Face à la difficulté de constituer un groupe avec l'ensemble de ses collaborateurs, la responsable de la Bibliothèque de Montriond m'avait proposé un entretien individuel le 22 mai 2014. Lors de ce rendez-vous, j'ai pu lui exposer l'objet de mon étude ainsi que la méthodologie employée. La cheffe de groupe m'a présenté sa bibliothèque et proposé une date afin de réaliser un Focus group. Le nombre de participants n'était pas précisément établi. Elle m'avait mentionné deux personnes et éventuellement une troisième. La structure étant petite, avec beaucoup de collaborateurs à temps partiel, et accueillant au demeurant nombre de groupes d'enfants le matin, le rendez-vous a été difficile à planifier. Nous avons convenu qu'elle ne ferait pas partie de la discussion collective du 17 juin.

En fin de compte ce Focus group a été composé de trois personnes. L'une d'entre elles ne travaillait pas ce jour-là et est venue suite à l'appel de la responsable.

Cette discussion s'est déroulée dans la bibliothèque où il avait été convenu qu'il n'y aurait pas d'accueil de groupe ce matin-là.

Du fait du nombre des participantes, ce « mini-focus group » a d'emblée pris la forme d'une discussion à laquelle, j'ai été conviée. L'ambiance particulièrement détendue et conviviale a favorisé une discussion tout à fait libre et l'expression ouverte et décomplexée de certaines opinions très personnelles. J'ai donc tâché de respecter l'ambiance et n'ai ni interrompu, ni coupé certaines interventions d'ordre plus personnel.

Participant(e)s :

Participant(e)s	Sexe	Fonction	Année d'ancienneté
1	Féminin	Bibliothécaire	1992
2	Féminin	Bibliothécaire	1994
3	Féminin	Bibliothécaire	1997

Annexe 7 : la constitution d'un réseau / partenariat : les bibliothèques de la Ville de Lausanne (BVL) et la Bibliothèque Sonore Romande (BSR)

Justification :

La Bibliothèque Sonore Romande (BSR),¹⁷² met à la disposition des livres audio, enregistrés par des lecteurs bénévoles à toutes les personnes qui ne peuvent plus lire les ouvrages imprimés.

Sise dans le quartier du Flon, la BSR, jouit d'une situation géographique particulièrement remarquable. Le projet de la Maison du Livre et du Patrimoine, devrait se situer dans le même quartier, au coeur également de la ville de Lausanne. Ainsi, ces deux institutions seraient liées par une proximité géographique.

D'autre part, la BSR, à travers ses nombreuses animations comme « BSR apéro » organisé un samedi par mois et ouvert à tous les publics, ou ses activités hors les murs (films en audiodescription au Pahté Flon Lausanne, participation à la manifestation : « Le livre sur les quais » à Morges, etc.), fait preuve d'une ouverture à tous les publics et tend à s'imposer de ce fait comme un acteur culturel mais aussi social de la cité. Les BVL, à travers la mise en place de nombreux projets partage à cet égard la même ambition : « affirmer son importance culturelle et sociale du service [...] »¹⁷³.

Un travail en réseau :

Les échanges entre une bibliothèque spécialisée comme la BSR et les BVL pourraient favoriser le développement d'un vrai dialogue, en même temps qu'un fonctionnement en réseau.

En outre, ce serait pour les BVL une occasion de formaliser et de reconnaître le rôle qu'assument d'ores et déjà, certaines bibliothèques du réseau, comme celle de Montriond. En effet, sa qualité de bibliothèque de quartier et de proximité, lui confère un rôle social. Les bibliothécaires connaissent leurs usagers qui fréquentent en général depuis de longue date la structure¹⁷⁴. Ces professionnels qui ont une relation privilégiée avec leur public, les accompagnent et les guident, connaissent également leur évolution et parfois leur éloignement de la lecture. De fait, ils les orientent d'ores et déjà tout à fait naturellement vers des collections plus adaptées, soit les livres en gros caractères ou les livres audio. Il ne suffirait donc que d'un pas, pour faire le lien avec une structure spécialisée, qui puisse davantage les conseiller, en particulier en termes de dispositifs adaptés, comme les lecteurs Daisy ou de formats de lecture requis. Ainsi, les BVL pourraient favoriser une aide à l'inscription de leurs lecteurs âgés à la vue déclinante et faire office de relai¹⁷⁵.

Valorisation et co-construction :

Ce « partenariat » pourrait favoriser pleinement la mixité des publics, tout en décloisonnant les structures respectives. Chaque public pourrait s'en trouver valorisé et la bibliothèque publique, loin de déroger à sa mission « d'égalité pour tous », réaliserait au contraire, l'inclusion sociale de tous les publics. Ainsi, chaque usager se sentirait valorisé et légitimé. Cette rencontre pourrait donner lieu à de riches échanges et consacrer les Bibliothèques de la Ville de Lausanne à la fois comme lieu de

¹⁷²Bibliothèque Sonore Romande 2013, [en ligne]

¹⁷³Sardet, Accart 2013, p.12.

¹⁷⁴D'après le Focus group à la bibliothèque Montriond du 17 juin 2014.

¹⁷⁵Cette idée de « partenariat » avait été évoquée par la directrice de la BSR, Madame Isabelle Albanese, le 1er novembre 2013, lors d'un entretien.

rencontres, d'échanges mais aussi comme lieu privilégié d'expérimentation. L'exemple du projet « don de voix numérique » en France, à la bibliothèque de la Part-Dieu, en 2011, est à cet égard éloquent¹⁷⁶. Issue de la rencontre entre la bibliothèque Lyon Part-Dieu et la Bibliothèque Sonore de Lyon (BSL), cette expérience (organisation de deux ateliers) qui a eu lieu au sein de l'espace numérique de la bibliothèque publique, a notamment permis d'initier des personnes voyantes au don de voix mais aussi à travers la découverte d'autres modes de lecture, a fait office de sensibilisation au handicap.

¹⁷⁶Duguy 2014, [en ligne].

Annexe 8 : environnement spécialisé¹⁷⁷

Nom de l'établissement	Description (d'après sites internet)	Coordonnées
Consultation de Chauderon. Policlinique du Département de psychiatrie Chuv	- Section des troubles anxieux et de l'humeur (STAH) - Section Minkowski (trouble du spectre de la schizophrénie) - Section des troubles de la personnalité (STP) - Unité de psychiatrie communautaire (UPC)	Adresse : avenue d'Echallens 9. 1004 Lausanne http://www.chuv.ch/psychiatrie
Fondation Asile des aveugles	Regroupement de compétences (plus de 500 collaborateurs) dans le domaine ophtalmologique (diagnostic, traitement, accompagnement), la Fondation comprend : l'Hôpital ophtalmique Jules-Gonin, deux EMS (Clair-Soleil et Frédéric-Recordon), un Centre pédagogique pour élèves handicapés de la vue, un Service éducatif et pédagogique itinérant, un Service social, le Service de réadaptation et basse vision et les laboratoires de recherche.	Adresse : Avenue de France 15 Case Postale 133. 1000 Lausanne 7 http://www.asile-aveugles.ch/fo
Fondation Verdeil	La Fondation fait partie du dispositif public de formation du Canton de Vaud. Constituée de 9 écoles, de services itinérants de soutien de centres de formation, d'unités d'accueil et de consultation, elle dispense des prestations de pédagogie spécialisée à plus de 1000 élèves, de 0 à 20 ans.	Adresse : avenue de Grey 38 A. Case postale 64. 1000 Lausanne 22 http://www.verdeil.ch/
Hôpital de l'enfance de Lausanne : centre psychothérapeutique	Structure de soins pédopsychiatriques offrant une prise en charge institutionnelle multidisciplinaire à des enfants présentant de graves troubles psychiques. Le Centre accueille différents groupes d'enfants (au total, une soixantaine), dont certains sont pris entièrement en charge en internat (21 lits). Enseignement spécialisé pour des enfants âgés de 4 à 12 ans.	Adresse : Chemin de Montétan 16. 1004 Lausanne http://www.cpt-hel.ch/index.php
La Cassagne	Ecole pour enfants disposant d'un personnel spécialisé ainsi que d'un environnement adapté. Son objectif est de répondre de manière spécifique aux besoins de chaque enfant. Elle est particulièrement compétente dans les situations liées au handicap physique.	Adresse : Isabelle de Montolieu 94. 1010 Lausanne. http://fondationcombe.ch/la-cas

¹⁷⁷Liste non exhaustive : structures évoquées ou citées lors des Focus groups par les participants.